



Dexia Capital ΑΕΠΕΥ

## Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών - Παραπόνων

### 1. Πεδίο Εφαρμογής

Οι διατάξεις της παρούσας Πολιτικής εφαρμόζονται, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων και του άμεσου χειρισμού των καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και δραστηριότητες της Εταιρείας, και περιλαμβάνει τον μηχανισμό της διαχείρισης των καταγγελιών που εφαρμόζει η Εταιρεία, για να εξασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση αυτών, εξαλείφοντας την έκθεση σε κανονιστικούς και νομικούς κινδύνους.

Ως «Καταγγελία» ή «Παράπονο» θεωρείται η έκφραση δυσαρέσκειας από έναν πελάτη σχετικά με την παροχή των επενδυτικών κύριων και/ή παρεπόμενων υπηρεσιών, οι οποίες παρέχονται από την Εταιρεία.

Ως «Καταγγέλλων» ορίζεται οποιοδήποτε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, το οποίο έχει διαβάσει, συμφωνήσει και αποδεχθεί όλους τους Όρους και Προϋποθέσεις της Εταιρείας που περιέχονται στη Συμφωνία Πελάτη και χωρίς τροποποιήσεις, έχει ανοίξει λογαριασμό συναλλαγών με την Εταιρεία και έχει υποβάλει καταγγελία συμπληρώνοντας το έντυπο καταγγελίας.

### 2. Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών - Παραπόνων

#### A. Αναφορά Πελάτη

Οι Πελάτες ή δυνητικοί πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στο αρμόδιο Τμήμα διαχείρισης παραπόνων της Εταιρείας (Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης), δωρεάν, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση [complaints@finnso.com](mailto:complaints@finnso.com) υποβάλλοντας το Έντυπο Καταγγελίας που βρίσκεται στον ιστότοπο της Εταιρείας, ή αποστέλλοντας στην ανωτέρω ηλεκτρονική διεύθυνση μήνυμα αναφέροντας στον τίτλο του θέματος «Υποβολή Αναφοράς Καταγγελίας – Παραπόνου» και περιλαμβάνοντας τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- i. Όνομα και επώνυμο πελάτη
- ii. Αριθμό λογαριασμού πελάτη
- iii. Λεπτομερή περιγραφή του αιτήματος και άλλες σχετικές πληροφορίες
- iv. Αναφορές συναλλαγών που εμπλέκονται στη συγκεκριμένη καταγγελία
- v. Ημερομηνία και ώρα που προέκυψε το καταγγελλόμενο γεγονός
- vi. Κάθε έγγραφο που αποδεικνύει το περιεχόμενο της καταγγελίας.

## B. Καταγραφή Αναφοράς στο Εσωτερικό Μητρώο

Με την παραλαβή της καταγγελίας, το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης καταγράφει την καταγγελία απευθείας σε ένα εσωτερικό μητρώο, δίνοντάς της έναν μοναδικό αριθμό αναφοράς:

Ο μοναδικός αριθμός αναφοράς πρέπει να αποτελείται από δέκα ψηφία:

- τα δύο πρώτα ψηφία είναι ο κωδικός της Εταιρείας σχετικά με το Σύστημα Αναφοράς Συναλλαγών - TRS (δηλαδή "XXX")
- Τα ακόλουθα τέσσερα ψηφία καθορίζουν το έτος, και
- Τα τέσσερα τελευταία ψηφία υποδηλώνουν τον αριθμό κάθε σειριακού αριθμού καταγγελίας (π.χ. για το 2020 - AA20200001, AA20200002, για το 2021 - AA20210001, AA20210002).

## Γ. Αποστολή πρώτης απάντησης στον Πελάτη

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, στη συνέχεια:

- i. Θα αποστείλει μια αρχική γραπτή επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου/καταγγελίας στον πελάτη εντός επτά (7) εργάσιμων ημερών, ενημερώνοντάς τον/την για τον Υπεύθυνο που χειρίζεται την Καταγγελία και τον μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου/καταγγελίας του.
- ii. Θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα ότι πρέπει να χρησιμοποιεί τον εν λόγω μοναδικό αριθμό αναφοράς σε όλες τις μελλοντικές επαφές του με την Εταιρεία και τις Αρχές σχετικά με τη συγκεκριμένη Καταγγελία.

Θα επιλύσει την Καταγγελία του Πελάτη το συντομότερο δυνατό και το αργότερο εντός 8 εβδομάδων από την παραλαβή της Καταγγελίας. Σε περιπτώσεις όπου απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες και έρευνα και η περίοδος των δύο μηνών δεν επαρκεί, τότε η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει γραπτώς τον Πελάτη για τους λόγους καθυστέρησης και να δηλώσει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου θα ολοκληρωθεί η έρευνα. Αυτή η χρονική περίοδος δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την υποβολή της Καταγγελίας.

## Δ. Εσωτερική έρευνα για την Αναφορά

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα εξετάσει διεξοδικά τις τυχόν καταγγελίες, σε συνεργασία με τα λοιπά Τμήματα της Εταιρείας και το αρμόδιο Τμήμα στο οποίο αναφέρεται η καταγγελία / παράπονο, όπως απαιτείται (λαμβάνοντας υπόψη οποιεσδήποτε πληροφορίες περιέχονται στα βιβλία και τα αρχεία της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένου ενδεικτικά του επενδυτικού λογαριασμού του πελάτη), προκειμένου να αξιολογήσουν ακριβοδίκαια και αντικειμενικά αυτές.

## Ε. Υποβολή Εσωτερικής Έκθεσης Παραπόνων στο Διοικητικό Συμβούλιο

Μετά την ολοκλήρωση της Έρευνας, θα εκπονηθεί Εσωτερική Έκθεση Παραπόνων από το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, στην οποία θα δηλώνονται τα γεγονότα και θα τίθενται υπόψη του

Διοικητικού Συμβουλίου, το οποίο θα αποφασίσει σχετικά με την επίσημη απάντηση στον πελάτη και τη δράση που πρέπει να αναληφθεί.

#### ΣΤ. Αποστολή Τελικής Απάντησης – Επίλυση Ζητημάτων

Με την εξέταση της υπόθεσης του Πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου ή καταγγελίας, το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης ανακοινώνει εγγράφως στον καταγγέλοντα Πελάτη, τη θέση της Εταιρείας σε σχέση με την καταγγελία του. Η επικοινωνία με τον Πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα.

Στην περίπτωση κατά την οποία η τελική απόφαση της Καταγγελίας δεν ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις του καταγγέλλοντος, η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον καταγγέλλοντα εξηγώντας διεξοδικά τη θέση της σχετικά με την Καταγγελία και σημειώνοντας ότι το δικαίωμα του πελάτη να προβεί σε νομικές ενέργειες παραμένει ανεπηρέαστο.

Επιπλέον, η Εταιρεία οφείλει να ενημερώσει τον Πελάτη για το δικαίωμά του να υποβάλει την καταγγελία του [στον](#) ιστότοπο του Ελληνικού Οικονομικού Διαμεσολαβητή (Financial Ombudsman) ή εναλλακτικά [στον](#) ιστότοπο της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ως αρμόδιας Αρχής της Ελλάδας για την εποπτεία της Εταιρείας.

Ο Υπεύθυνος του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης θα αποστέλλει εβδομαδιαία αναφορά στο Διοικητικό Συμβούλιο με όλες τις Καταγγελίες που δεν έχουν επιλυθεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 10 εργάσιμων ημερών.

Όλες οι Καταγγελίες αντιμετωπίζονται με εμπιστευτικότητα, εχεμύθεια και τήρηση των κανόνων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των Πελατών.

### **3. Υποβολή Πληροφοριών σχετικά με καταγγελίες στην ΕΚ**

Ο Υπεύθυνος του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης οφείλει να συντάσσει σε μηνιαία βάση μία αναφορά με πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες που έλαβε και τον τρόπο αντιμετώπισης αυτών.

Συγκεκριμένα, το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης συμπληρώνει κάθε μήνα (μήνας αναφοράς) τη σχετική φόρμα (αρχείο excel, το «Έντυπο») και το στέλνει προς Υποβολή στην ΕΚ, εντός πέντε ημερών μετά τον μήνα αναφοράς. Το «Έντυπο» αποστέλλεται σε ηλεκτρονική μορφή. Σε περίπτωση που η Εταιρεία δεν έλαβε παράπονο εντός του μήνα αναφοράς, η Εταιρεία θα εξακολουθήσει να υποβάλει τη σχετική φόρμα στην ΕΚ, αναγράφοντας ότι δεν έχουν υποβληθεί παράπονα κατά τη διάρκεια του αντίστοιχου μήνα, εκτός εάν δεν απαιτείται πλέον από τη σχετική νομοθεσία.

Σε περίπτωση που η Εταιρεία έχει επιλύσει ή/και αναθεωρήσει μια καταγγελία που είχε υποβληθεί στην ΕΚ, ο Υπεύθυνος του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης πρέπει να συμπληρώσει αντίστοιχα την σχετική φόρμα.

#### 4. Τήρηση Αρχείων

Το αρμόδιο τμήμα για την τήρηση αρχείων καταγγελιών είναι το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Τα αρχεία θα τηρούνται με τρόπο κατάλληλο, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων, που θα επιτρέπει την εύκολη ανάκτηση.

Ειδικότερα, θα τηρείται αρχείο για κάθε καταγγελία και για τα μέτρα που ελήφθησαν για την επίλυση της Καταγγελίας.

Επίσης, θα τηρείται ένα κεντρικό αρχείο όλων των Καταγγελιών, στο οποίο θα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

- Όνομα, διεύθυνση και αριθμός λογαριασμού (εάν υπάρχει) του καταγγέλλοντος ·
- Ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας
- Το τμήμα ή τα τμήματα που συμμετείχαν στην έρευνα της καταγγελίας, μαζί με τα ονόματα των υπεύθυνων υπαλλήλων
- Περιγραφή της φύσης της καταγγελίας
- Ανάθεση της καταγγελίας
- Ενέργειες για την επίλυση της καταγγελίας, και
- Ημερομηνία επίλυσης

Η Εταιρεία οφείλει να τηρεί όλες τις Καταγγελίες ή τα παράπονα για ελάχιστη περίοδο πέντε ετών, με την επιφύλαξη τυχόν κανονιστικής υποχρέωσης για διαφύλαξη για μεγαλύτερο διάστημα.

#### 5. Ενημέρωση Πελατών – Παροχή πληροφοριών

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας διασφαλίζει ότι η Εταιρεία:

- Δημοσιεύει αναλυτικά στοιχεία για την διαδικασία με τρόπο εύκολα προσβάσιμο (ενδεικτικά σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια ή μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας)
- Παρέχει κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση παραλαβής του εκάστοτε παραπόνου / καταγγελίας, γραπτές πληροφορίες σχετικά με την παρούσα διαδικασία χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών

#### 6. Αξιολόγηση Καταγγελιών

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας είναι αρμόδιο για την ανάλυση των Καταγγελιών και τη διαχείριση των σχετικών πληροφοριών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τυχόν επαναλαμβανόμενα ευρήματα ή/και πιθανά συστημικά προβλήματα θα εντοπίζονται και θα αντιμετωπίζονται (“root-cause analysis”), εξαλείφοντας συνεπώς δυνητικούς νομικούς και λειτουργικούς κινδύνους, όπως για παράδειγμα:

1. Ανάλυση των αιτίων των μεμονωμένων καταγγελιών, προκειμένου να εντοπίζονται οι βασικές αιτίες που είναι κοινές στους τύπους καταγγελιών.
2. Εξέταση του κατά πόσον αυτά τα αίτια μπορούν επίσης να επηρεάσουν άλλες διεργασίες ή προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο καταγγελίας,
3. Λήψη διορθωτικών μέτρων, όπου είναι εφικτό, και
4. Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου για τις επαναλαμβανόμενες αιτίες καταγγελιών, για τις οποίες πρέπει να ληφθούν μέτρα κατόπιν έγκρισης αυτού.

Αν κατά την ανάλυση μίας καταγγελίας προκύψει παραβίαση των εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή ρυθμιστικών υποχρεώσεων της Εταιρίας, τότε γίνεται άμεση αναφορά στα αρμόδια διευθυντικά στελέχη της Εταιρίας.

Επιπλέον, το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, ετήσια έκθεση για το χειρισμό καταγγελιών, στην οποία περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανωτέρω ανάλυσης.

## **7. Αναθεώρηση Πολιτικής**

Το Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης της Εταιρείας διατηρεί το δικαίωμα να αναθεωρεί ή/και να τροποποιεί ανά διαστήματα την Πολιτική και τις ρυθμίσεις της κάθε φορά που το κρίνει σκόπιμο.

## ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

**ΠΡΟΣ:** Τμήμα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Dexia Capital ΑΕΠΕΥ

### Στοιχεία Πελάτη:

*\* υποχρεωτική συμπλήρωση όλων των παρακάτω στοιχείων*

*\*\* τα στοιχεία πρέπει να συμπίπτουν με τα δηλωμένα στοιχεία εγγραφής Πελάτη*

Όνοματεπώνυμο / Επωνυμία:	
Διεύθυνση / Έδρα (οδός, αριθμός, Τ.Κ.):	
Ηλεκτρονική Διεύθυνση (e-mail):	
Τηλέφωνο:	
Αριθμός λογαριασμού πελάτη:	

### ΠΕΡΙΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ<sup>1</sup>

---

---

---

---

---

---

---

Δηλώνω ότι συναινώ στη διαχείριση των προσωπικών μου δεδομένων από τα αρμόδια Τμήματα της Εταιρείας Dexia Capital ΑΕΠΕΥ, με σκοπό την επεξεργασία της παρούσας καταγγελίας / διαμαρτυρίας μου.

Δηλώνω ότι συναινώ η Εταιρεία να επικοινωνήσει μαζί μου τηλεφωνικώς / μέσω e-mail.

Αθήνα, .....

Ο/Η Αναφέρ.....

**ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΚΡΙΒΗ, Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΑΣ ΘΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΩΣ ΜΗ ΛΗΘΕΙΣΑ.**

<sup>1</sup> Απαραίτητες κατ' ελάχιστον πληροφορίες παραπόνου:

1. Λεπτομερής περιγραφή του αιτήματος και άλλες σχετικές πληροφορίες
2. Αναφορές συναλλαγών / προσώπων που εμπλέκονται στη συγκεκριμένη καταγγελία/ παράπονο
3. Ημερομηνία και ώρα που προέκυψε το καταγγελλόμενο γεγονός

Συμπληρώνεται από την DEXIA CAPITAL ΑΕΠΕΥ:

Ημερομηνία παραλαβής Αναφοράς: ...../...../.....

<b>Αρμόδιο Τμήμα Παραλαβής:</b>	
<b>Υπάλληλος Παραλαβής:</b>	
<b>Μοναδικός Αριθμός Αναφοράς:</b>	
<b>Ημερομηνία αποστολής Επιβεβαίωσης Παραλαβής Αναφοράς:</b>	...../...../.....

**Εσωτερική έρευνα Αναφοράς**

<b>Ανάθεση της καταγγελίας:</b>	
<b>Περιγραφή της φύσης της καταγγελίας</b>	
<b>Τμήμα/Τμήματα Εταιρείας:</b>	
<b>Υπεύθυνος Χειρισμού Αναφοράς:</b>	
<b>Συμμετέχοντες:</b>	
<b>Ενέργειες για την επίλυση της καταγγελίας</b>	
<b>Ημερομηνία επίλυσης</b>	...../...../.....