

**ΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ**

Μοναδικός Αριθμός Αναφοράς ¹ :	_____
Υπεύθυνος παραλαβής:	_____
Μέσο παραλαβής:	_____

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ**

ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ
Επώνυμο: _____	Επωνυμία Εταιρείας: _____
Όνομα: _____	Αριθμός Εγγραφής Εταιρείας: _____
Όνοματεπώνυμο πατρός: _____	Στοιχεία νόμιμου εκπροσώπου:
Αρ. ΑΔΤ/Διαβατηρίου: _____	Όνοματεπώνυμο: _____
	Αρ. ΑΔΤ / Διαβατηρίου: _____

ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΕΛΑΤΗ: _____	ΑΦΜ ΠΕΛΑΤΗ: _____
Τηλέφωνο επικοινωνίας: _____	Ηλεκτρονική διεύθυνση: _____

Καταγραφή παραπόνου (αν δεν αρκεί το παρακάτω διάστημα, παρακαλώ συνεχίστε σε άλλη σελίδα):

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____ **ΟΝΟΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ:** _____

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ: _____

Παρακαλώ όπως αποστείλετε το συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο έντυπο στο τηλεμόιότυπο αρ. +30 210 7414449 υπόψη κας Κωνσταντίνας Αγγελοπούλου, Υπεύθυνης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση Constantina.Aggelopoulos@Axiavg.com

¹ Σύμφωνα με την Εγκύκλιο 100 'Αντιμετώπιση Παραπόνων Πελατών ΚΕΠΕΥ' της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗΣ **ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

1. Γενικά – Αρμόδια στελέχη

Η Εταιρία θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί κατάλληλη εσωτερική διαδικασία για την άμεση, διαφανή και αποτελεσματική αντιμετώπιση τυχόν παραπόνων των πελατών της σε σχέση με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, όπως ειδικότερα προβλέπεται υπό 4.2., Κεφάλαιο IV του Εσωτερικού Κανονισμού της Εταιρίας. Η ευθύνη για τον καθορισμό και την εφαρμογή της πολιτικής της διαχείρισης παραπόνων των πελατών επαφίεται στα ανώτερα διοικητικά στελέχη και το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

Υπεύθυνος για την παραλαβή παραπόνων πελατών είναι ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Αρμόδιοι να εξετάζουν τυχόν παράπονα των υφιστάμενων ή δυνητικών ιδιωτών πελατών της Εταιρίας, σε σχέση με την παροχή από την Εταιρία υπηρεσιών προς αυτούς αλλά και, εν γένει τις διαδικασίες που εφαρμόζει η Εταιρία είναι, από κοινού ο Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρίας και ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης. Ο τελευταίος φροντίζει η πολιτική διαχείρισης παραπόνων να είναι διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό της μέσω κατάλληλων εσωτερικών καναλιών επικοινωνίας.

Τυχόν παράπονα, κατά την εξέταση, θα διερευνώνται με δίκαιο τρόπο συλλέγοντας και εξετάζοντας όλα τα σχετικά στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο παράπονο ενώ πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων που τυχόν σχετίζονται με τη διαδικασία διερεύνησης των παραπόνων (π.χ. συμμετοχή στη διερεύνηση προσώπου που εμπλέκεται στα σχετικά με το παράπονο περιστατικά), θα πρέπει να εντοπίζονται και να λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα. Επιπλέον, έχουν θεσπισθεί μηχανισμοί συνεχούς ανάλυσης των δεδομένων που σχετίζονται με τον χειρισμό τυχόν παραπόνων προκειμένου να εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται ενδεχόμενα επαναλαμβανόμενα ή συστηματικά προβλήματα και ενδεχόμενοι νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, όπως ενδεικτικά εξετάζοντας την αιτία η οποία προκάλεσε το συγκεκριμένο είδος παραπόνου και λαμβάνοντας μέτρα ώστε να μην επαναληφθεί.

2. Ενημέρωση πελάτη

Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης επιβεβαιώνει την παραλαβή τυχόν παραπόνου στον πελάτη εντός πέντε (5) ημερών, ή κατά τα προβλεπόμενα εκάστοτε στη σχετική νομοθεσία, κοινοποιώντας του το μοναδικό αριθμό αναφοράς του παραπόνου του, όπως ειδικότερα προβλέπεται κατωτέρω, και ενημερώνοντάς τον ότι οφείλει να χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό σε οποιαδήποτε επικοινωνία ως προς το συγκεκριμένο παράπονο με την Εταιρία, την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και το Χρηματοοικονομικό Επίτροπο. Κατά την επιβεβαίωση προς τον πελάτη ή κατόπιν σχετικού αιτήματός του, παρέχονται σε αυτόν γραπτές πληροφορίες σχετικά με την πολιτική διαχείρισης παραπόνων που εφαρμόζει η Εταιρία. Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης απαντά σε γλώσσα απλή και κατανοητή επί των προβαλλομένων παραπόνων και εν γένει αιτιάσεων με τον τρόπο κατά τον οποίον κοινοποίησε ο πελάτης την καταγγελία του/παράπονό του στην Εταιρία, εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή των σχετικών παραπόνων, ή σύμφωνα με τις εκάστοτε εφαρμοστέες διατάξεις. Οι εν λόγω απαντήσεις θα είναι αντικειμενικές και αιτιολογημένες και θα

δίδονται κατόπιν επικοινωνίας με το/α Τμήμα/τα της Εταιρίας που αφορά η εκάστοτε καταγγελία. Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης, ο πελάτης θα ενημερώνεται σχετικά με την πορεία χειρισμού του παραπόνου ή της καταγγελίας. Σε περίπτωση που η παροχή απάντησης εντός δύο (2) μηνών δεν είναι δυνατή, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής

Συμμόρφωσης ενημερώνει τον πελάτη ως προς τους λόγους καθυστέρησης και αναφέρει το χρονικό διάστημα το οποίο υπολογίζει ότι χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η διερεύνηση και να δοθεί η απάντηση, το οποίο, σε κάθε περίπτωση, δεν δύναται να είναι μεγαλύτερο των τριών (3) μηνών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.

Σε περίπτωση που, αφού έχει δοθεί σχετική απάντηση στον πελάτη, ο πελάτης επανέλθει με το ίδιο παράπονο/αίτημα/καταγγελία, τα αρμόδια για την εξέταση του παραπόνου του πελάτη στελέχη θα επανεξετάζουν το ζήτημα, ζητώντας τη συνδρομή του Υπευθύνου Εσωτερικού Ελέγχου, καλώντας και τον ίδιο τον πελάτη, εφόσον κρίνεται απαραίτητο, σε σχετική συνάντηση στα γραφεία της Εταιρίας. Αν σε συνέχεια και της ανωτέρω διαδικασίας, ο πελάτης δεν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση και το χειρισμό του θέματος, η υπόθεση θα διαβιβάζεται στο Διοικητικό Συμβούλιο. Κάθε παράπονο ή καταγγελία που υποβάλλεται στην Εταιρία και έχει ευρύτερες διαστάσεις θα διαβιβάζεται και στο νομικό σύμβουλο της Εταιρίας. Σε περίπτωση λήψης οριστικής απόφασης που δεν ικανοποιεί πλήρως το αίτημα του πελάτη, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης φροντίζει να ενημερώσει γραπτώς τον πελάτη με εμπεριστατωμένη αιτιολόγηση ως προς τη θέση της Εταιρίας και να του αναφέρει ρητώς ότι έχει την επιλογή να επιμείνει στο παράπονό του μέσω άλλων οδών, όπως ενδεικτικά απευθυνόμενος στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, στο Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, σε μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, ή στα αρμόδια δικαστήρια.

3. Τήρηση αρχείου

Ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης μεριμνά για την τήρηση:

- Αρχείου στο οποίο θα καταχωρούνται τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών (επιστολές πελατών, έντυπα υποβολής παραπόνων, απαντητικές επιστολές της Εταιρίας, τυχόν αλληλογραφία με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και λοιπά σχετικά έγγραφα), καθώς και τα μέτρα που τυχόν λήφθηκαν για την αντιμετώπιση του σχετικού με το παράπονο προβλήματος. Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών θα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο δίνοντάς τους μοναδικό αριθμό αναφοράς (unique reference number), κατά τα προβλεπόμενα στην Εγκύκλιο Ε100/07.12.2015 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς Κύπρου. Πιο συγκεκριμένα, ο μοναδικός αριθμός αναφοράς αποτελείται από δέκα ψηφία, εκ των οποίων:
 - Τα δύο πρώτα ψηφία είναι ο κωδικός της Εταιρίας όσον αφορά το Transaction Reporting System (“TRS”)
 - Τα επόμενα τέσσερα ψηφία καθορίζουν το έτος, και
 - Τα τελευταία τέσσερα ψηφία καθορίζουν τον αριθμό του κάθε παραπόνου σε αύξοντα αριθμό.
- Ειδικού βιβλίου παραπόνων στο οποίο θα καταχωρούνται συνοπτικά τα ακόλουθα:
 - Τα στοιχεία του πελάτη που υπέβαλε το παράπονο,
 - Η υπηρεσία στην οποία αναφέρεται το παράπονο,
 - Τα στοιχεία του υπαλλήλου ή συνεργάτη που έχει αναλάβει την εξυπηρέτηση του πελάτη,
 - Η οργανωτική μονάδα στην οποία ανήκει ο εν λόγω υπάλληλος ή συνεργάτης,
 - Η ημερομηνία λήψης και πρωτοκόλλησης του παραπόνου,
 - Το περιεχόμενο του παραπόνου περιληπτικά,

- ο Το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο του παραπόνου,
- ο Η ημερομηνία και, περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης της Εταιρίας στο υποβληθέν παράπονο.

4. Προσκόμιση στοιχείων σχετικών με παράπονα πελατών στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς

Στην περίπτωση που η Εταιρία λάβει παράπονο πελάτη οφείλει να ενημερώσει σχετικά την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας ηλεκτρονικά μέσω του TRS το έντυπο της Εγκύκλιου Ε100/07.12.2015, ή σύμφωνα με τις εκάστοτε εφαρμοστέες διατάξεις, εντός πέντε (5) ημερών από το τέλος του υπό αναφορά μήνα.

5. Ενημέρωση πελατών μέσω του διαδικτύου

Η Εταιρία δημοσιεύει στην ιστοσελίδα της αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων, στις οποίες περιλαμβάνονται, κατ' ελάχιστον, οι πληροφορίες για τον τρόπο υποβολής παραπόνων, όπως επίσης και η διαδικασία που ακολουθείται κατά το χειρισμό του παραπόνου, όπως περιγράφεται ανωτέρω.

