

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### 1. ΠΡΟΟΙΜΙΟ-ΟΡΙΣΜΟΙ

Η υπεύθυνη διαχείριση και αντιμετώπιση των παραπόνων/καταγγελιών των πελατών αντιμετωπίζεται από την Εταιρεία ως ζήτημα πρωταρχικής σημασίας, εφόσον αυτό διασφαλίζει τα νόμιμα συμφέροντά τους και ταυτόχρονα την διατήρηση του υψηλού βαθμού εξυπηρέτησης που προσφέρει η Εταιρεία στους πελάτες της.

Για τους σκοπούς της παρούσας νοούνται:

Ως πελάτης, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συναλλάσσεται με την Εταιρεία, υπό την ιδιότητα του επενδυτή, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων.

Ως παράπονο/καταγγελία, κάθε δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη στην Εταιρεία από φυσικό ή νομικό πρόσωπο σε σχέση με την παροχή επενδυτικής υπηρεσίας όπως αυτές ορίζονται στην Κοινοτική Οδηγία MiFID II και στις κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες Κανονιστικές Αποφάσεις. (Ειδικά για τα Επενδυτικά Προϊόντα PRIIPs βλ. Ε κατωτέρω)

Τα παράπονα/οι καταγγελίες των πελατών οφείλουν να εξετάζονται άμεσα, διεξοδικά και με δίκαιο τρόπο.

Προς το σκοπό αυτό, η Εταιρεία έχει θεσπίσει αφ' ενός Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων/Καταγγελιών Πελατών (εφεξής «η Πολιτική») και αφ' ετέρου τριετή οργανωτικές και λειτουργικές διαδικασίες για την αποτελεσματική διαχείριση και ενδεδειγμένη εξέταση των παραπόνων/καταγγελιών των πελατών, προκειμένου να διαφυλάξει τα συμφέροντά τους και να διασφαλίσει την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχει και τη σύννομη λειτουργία της.

Η Εταιρεία δεσμεύεται να απαντάει, προφορικά ή εγγράφως –ανάλογα με την αξιολόγηση της σοβαρότητας του υπό εξέταση θέματος, σε κάθε καταγγελία/παράπονο.

### 2. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ/ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η Εταιρεία έχει συστήσει και λειτουργεί «Υπηρεσία Πελατών», για την εξέταση και επίλυση πιθανών διαφορών συναλλασσομένων με αυτήν καθώς και την παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τις προσφερόμενες από την Εταιρεία υπηρεσίες και προϊόντα.

Περεταίρω, η Εταιρεία έχει ορίσει ως «Υπεύθυνο Παραπόνων/Καταγγελιών» των πελατών την Υπεύθυνη του Τμήματος Εργασιών, **κα Πολυτίμη Σάλμα** με την οποία μπορεί να επικοινωνήσει ο παραπονούμενος/καταγγέλλων με τους ακόλουθους τρόπους:

- α. Στο διαδικτυακό τόπο: <http://www.assetwise.gr/el/contact-gr/>
- β. Στο e-mail: [info@assetwise.gr](mailto:info@assetwise.gr)
- γ. Στο τηλέφωνο: +30 211 1057600
- δ. Στο Fax: +30 211 1057660
- ε. Στην ταχυδρομική διεύθυνση: Εθνικής Αντιστάσεως 57B, Χαλάνδρι, 15231, Αθήνα.

Προς διευκόλυνση των πελατών και διασφάλιση της διαδικασίας, προτείνεται η συμπλήρωση του ειδικού εντύπου: «**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ**» (βλ. κατωτέρω) το οποίο παραδίδεται ή αποστέλλεται σε έγχαρτη ή ηλεκτρονική μορφή στον πελάτη - χωρίς χρέωση- κατόπιν απλού προφορικού αιτήματός του. Το έντυπο βρίσκεται διαθέσιμο προς εκτύπωση και στον ιστότοπο της Εταιρείας, μαζί με την Πολιτική: <http://www.assetwise.gr/pre-contractual-information-gr/>

### 3. «ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»

Παράλληλα με τις εσωτερικές οργανωτικές ρυθμίσεις που παρουσιάζονται παραπάνω, η Εταιρεία συνεργάζεται, κατά περίπτωση, με το Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) με τον οποίο μπορεί να επικοινωνήσει ο παραπονούμενος/καταγγέλλων με τους ακόλουθους τρόπους:

- α. Στο διαδικτυακό τόπο: <https://hobis.gr/επικοινωνία/>
- β. Στο e-mail: [info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr)
- γ. Στα τηλέφωνα: +30 210 3376700 & 10440 (αστική χρέωση)
- δ. Στην ταχυδρομική διεύθυνση: Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα

Αρμοδιότητα του Μ.Τ.Ε.Υ. είναι να εξετάζει αμερόληπτα, δωρεάν, διαφορές σχετικά με την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών, από τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα, προς ιδιώτες και επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1 εκατ. ευρώ), και να μεσολαβεί με σκοπό την εξωδικαστική επίλυσή τους.

### 4. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

#### 4.1. Γενικά

Οι πελάτες που θεωρούν ότι οι υπηρεσίες που τους έχουν προσφερθεί δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους ή ότι υπάρχει κάτι μεμπτό στις επενδυτικές τους σχέσεις με την Εταιρεία, μπορούν να απευθυνθούν, προφορικά ή εγγράφως (είτε με απλή επιστολή είτε με το ειδικό «**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ**») στον προϊστάμενο του αρμόδιου για την συγκεκριμένη συναλλαγή/υπηρεσία Τμήματος της Εταιρείας.

Ο αρμόδιος προϊστάμενος υποχρεούται να απαντήσει στον πελάτη, άμεσα προφορικά (*Άμεση Τακτοποίηση Παράπονου/Καταγγελίας*) ή εγγράφως, εντός **δέκα (10) εργάσιμων ημερών** καθώς και να πληροφορήσει τον πελάτη για τη λειτουργία της Υπηρεσίας Πελατών και την ύπαρξη του Υπεύθυνου Παραπόνων/Καταγγελιών.

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί με τις διευκρινίσεις του αρμόδιου προϊστάμενου ή δεν λάβει απάντηση εντός **δέκα (10) εργάσιμων ημερών**, μπορεί να απευθυνθεί στον Υπεύθυνο Παραπόνων/Καταγγελιών της Υπηρεσίας Πελατών της Εταιρείας.

#### 4.2. Εξέταση-Χειρισμός παραπόνου/καταγγελίας

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων/Καταγγελιών οφείλει, μετά από επισταμένη έρευνα των σχετικών στοιχείων να εξετάσει, σε συνεργασία με το αρμόδιο Τμήμα, το συγκεκριμένο παράπονο/καταγγελία με ευγένεια, προσήνεια και σεβαστότητα και να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά με τον πλέον προσηκόντα τρόπο, στο πλαίσιο των ευθυνών και αρμοδιοτήτων του.

Στη συνέχεια, τεκμηριώνει τις εξηγήσεις του σχετικά με το παράπονο/καταγγελία στην έγγραφη απάντησή του προς τον πελάτη, επιδιώκοντας μια αμοιβαία αποδεκτή λύση.

#### 4.3. Χρονικοί περιορισμοί

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων/Καταγγελιών της Εταιρείας υποχρεούται να παρέχει διευκρινίσεις εγγράφως στον πελάτη επί του παραπόνου/καταγγελίας του το αργότερο εντός **δέκα (10) εργάσιμων ημερών** από την ημέρα που θα λάβει το έγγραφο του παραπόνου/καταγγελίας.

Ωστόσο, αν κρίνει ότι χρειάζεται περισσότερος χρόνος για να ερευνησει και να παρέχει διευκρινίσεις στον πελάτη επί του ζητήματος, τότε οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη εγγράφως εντός της ανωτέρω προθεσμίας, προσδιορίζοντας συγχρόνως το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την τελική έγγραφη απάντηση της Εταιρείας.

#### 4.4. Τήρηση αρχείου

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων/Καταγγελιών της Εταιρείας τριετή αναλυτικό αρχείο σχετικά με τα παράπονα που εξετάζει ενώ η σχετική αλληλογραφία φυλάσσεται σε συγκεκριμένο αρχείο παραπόνων.

## **5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΡΟΠΩΝ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΣΥΣΚΕΥΑΣΜΕΝΑ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΓΙΑ ΙΔΙΩΤΕΣ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΒΑΣΙΖΟΜΕΝΑ ΣΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ (PRIIPs)**

Η Εταιρεία δεν είναι παραγωγός ή πωλητής PRIIP ούτε τηρεί στενούς δεσμούς με παραγωγούς ή πωλητές τέτοιων προϊόντων. Βάσει του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου, καλύπτει την υποχρέωση προ-συναλλακτικής ενημέρωσης των πελατών ως προς τα συγκεκριμένα προϊόντα με την ανάρτηση στον ιστότοπο: <http://www.assetwise.gr/el/kids-for-priips> των συνδέσμων (links) στους οποίους οι πελάτες μπορούν να βρουν τα Έγγραφα Βασικών Πληροφοριών (KIDs) ή/και την απευθείας αποστολή στους πελάτες των σχετικών KIDs των PRIIPs στα οποία αυτοί διενεργούν συναλλαγές. Τα εν λόγω KIDs, ως επί το πλείστον, περιέχουν πληροφορίες για τη διαχείριση παραπόνων/καταγγελιών απευθείας με την εταιρεία-παραγωγό.

Παράλληλα, με το άρθρο 19 του Κανονισμού (ΕΕ) 1286/2014, εισάγονται συγκεκριμένες υποχρεώσεις της Εταιρείας για τον αυτοτελή χειρισμό παραπόνων/καταγγελιών που σχετίζονται με τα PRIIPs. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία οφείλει να διερευνήσει εσωτερικά κάθε παράπονο/καταγγελία που έχει λάβει και το οποίο σχετίζεται με απόκτηση ή διάθεση προϊόντος PRIIP από πελάτη μέσω της Εταιρείας.

Σε περίπτωση που το παράπονο/καταγγελία αφορά εσωτερική διαδικασία ή παροχή αυτοτελούς υπηρεσίας της Εταιρείας τότε αντιμετωπίζεται σύμφωνα με την ανωτέρω (υπό Γ) διαδικασία.

Σε περίπτωση που το παράπονο/καταγγελία αφορά ζήτημα που εκφεύγει των εσωτερικών διαδικασιών ή των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εταιρείας, τότε ο Υπεύθυνος Παραπόνων/Καταγγελιών προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να κατευθύνει κατάλληλα τον παραπονούμενο/καταγγέλοντα πελάτη στην ενεργοποίηση της διαδικασίας υποβολής καταγγελίας προς τον παραγωγό του PRIIP και να διευκολύνει την μεταξύ τους επικοινωνία, ιδιαίτερα την περίπτωση διασυνοριακών διαφορών, αν ο παραγωγός βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος ή τρίτη χώρα.

Οι χρόνοι πληροφόρησης του πελάτη παραμένουν ίδιοι με τα οριζόμενα ανωτέρω (υπο 4.4.3).

**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ**

**ΠΡΟΣ: ASSET WISE CAPITAL MANAGEMENT Α.Ε.Π.Ε.Υ**

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ:**

*(Συμπληρώνονται απαραίτητα για την διερεύνηση και ενημέρωσή σας σχετικά με την πορεία του παραπόνου/καταγγελίας σας)*

<b>ΕΠΩΝΥΜΟ</b>			
<b>ΟΝΟΜΑ</b>			
<b>ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ</b>			
<b>ΔΕΛΤΙΟ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΑΣΤΥΝ/ΚΟ ΤΜΗΜΑ</b>
<b>ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ</b>			
<b>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>	<b>ΟΔΟΣ</b>		<b>ΑΡΙΘ.</b>
	<b>ΠΟΛΗ / ΧΩΡΑ</b>		
	<b>Τ.Κ.</b>	<b>ΚΙΝ. ΤΗΛ.</b>	<b>ΤΗΛ.</b>

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΛΗΡΕΞΟΥΣΙΟΥ:**

*(Όταν το παράπονο/καταγγελία υποβάλλεται για λογαριασμό του παραπονούμενου από νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, και με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του από αρμόδιο δημόσιο φορέα, τότε συμπληρώνονται και τα στοιχεία του πληρεξουσίου)*

<b>ΕΠΩΝΥΜΟ</b>			
<b>ΟΝΟΜΑ</b>			
<b>ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ</b>			
<b>ΔΕΛΤΙΟ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b>	<b>ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ</b>	<b>ΑΣΤΥΝ/ΚΟ ΤΜΗΜΑ</b>
<b>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>	<b>ΟΔΟΣ</b>		<b>ΑΡΙΘ.</b>
	<b>ΠΟΛΗ / ΧΩΡΑ</b>		
	<b>Τ.Κ.</b>	<b>ΚΙΝ. ΤΗΛ.</b>	<b>ΤΗΛ.</b>

Ημερομηνία: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Υπογραφή Πελάτη/Πληρεξουσίου: \_\_\_\_\_

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ:**

*(Περιγράψτε με συντομία αλλά και σαφήνεια το παράπονο / την καταγγελία σας)*

Όνομα Πελάτη/Πληρεξουσίου: \_\_\_\_\_

Ημερομηνία: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Υπογραφή Πελάτη/Πληρεξουσίου: \_\_\_\_\_

**Συμπληρώνεται από την ASSET WISE CAPITAL MANAGEMENT Α.Ε.Π.Ε.Υ**

Ημερομηνία παραλαβής Εντύπου  
Παραπόνου/Καταγγελίας Πελάτη: \_\_\_\_\_

Βεβαίωση Υπογραφής Πελάτη: \_\_\_\_\_