



ΜΑΥΡΙΚΗΣ
ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ Α.Ε.Π.Ε.Υ.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Ιανουάριος 2019

Εισαγωγή

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων - Καταγγελιών (εφεξής η «Πολιτική») καταρτίζεται προς συμμόρφωση της Εταιρίας με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που αφορούν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών της Εταιρίας, βάσει του ν.4514/2018, της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ (MiFID II) και του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565.

Η Εταιρία διασφαλίζει, μέσω της παρούσας Πολιτικής, πως όλοι οι Πελάτες ή δυνητικοί Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους σε σχέση με τις επενδυτικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρία, με στόχο αφενός την προστασία του επενδυτή και αφετέρου τη συμμόρφωση της Εταιρίας με τις υποχρεώσεις της.

Διαχείριση Παραπόνων - Καταγγελιών

Η Εταιρία θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες διαχείρισης καταγγελιών για τον άμεσο χειρισμό των καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.

Η Εταιρία βάσει του εγκεκριμένου οργανογράμματός της ορίζει ως υπεύθυνο για την αποδοχή και εξέταση παρατηρήσεων και παραπόνων που εκφράζονται από τους πελάτες τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εφεξής για τις ανάγκες της παρούσας Πολιτικής «Υπεύθυνος αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων»).

Οι Πελάτες ή δυνητικοί πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στον Υπεύθυνο αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων **δωρεάν**, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση info@mavrikis.gr
- Με αποστολή επιστολής στη διεύθυνση **Σοφοκλέους 5 Αθήνα, 10559**

Αναλυτικά τα βήματα της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων – Καταγγελιών που ακολουθούνται από την Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας, παρατίθενται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Πολιτικής.

Η Κανονιστική Συμμόρφωση αναλύει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα δεδομένα για τις καταγγελίες και τον χειρισμό των καταγγελιών και ενημερώνει τις αρμόδιες οργανωτικές Μονάδες της Εταιρίας, ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ανάλυσης. Επιπλέον, η Κανονιστική Συμμόρφωση υποβάλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας, ετήσια έκθεση χειρισμού καταγγελιών η οποία είναι συμπληρωματική της Ετήσιας Έκθεσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης και υποβάλλεται μόνο σε περίπτωση που κατά το αναφερόμενο έτος έχουν προκύψει παράπονα-καταγγελίες .

Ενημέρωση Πελατών – Παροχή Πληροφοριών

Η Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας διασφαλίζει ότι η Εταιρία:

- Δημοσιεύει αναλυτικά στοιχεία για την διαδικασία με τρόπο εύκολα προσβάσιμο μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρίας
- Παρέχει κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση παραλαβής του εκάστοτε παραπόνου / καταγγελίας, γραπτές πληροφορίες σχετικά με την παρούσα διαδικασία χειρισμού παραπόνων/καταγγελιών
- Παρέχει κατόπιν αιτήματος πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες και το χειρισμό των καταγγελιών στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και, κατά περίπτωση, στο Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

Αναθεώρηση Πολιτικής

Η Κανονιστική Συμμόρφωση και ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι αρμόδια για την αξιολόγηση της παρούσας Πολιτικής σε τακτές περιόδους, τουλάχιστον ετησίως ή και συχνότερα, εφόσον παρίσταται ανάγκη προς τούτο, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι παρέχονται, ανά πάσα στιγμή, σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων ή καταγγελιών.

Σε κάθε περίπτωση, η παρούσα Πολιτική, καθώς και τυχόν αναθεωρήσεις της, εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

Τήρηση Αρχείων

Η Κανονιστική Συμμόρφωση της Εταιρίας είναι υπεύθυνη για την τήρηση αρχείου των καταγγελιών που παραλαμβάνονται από Πελάτες ή δυνητικούς Πελάτες, καθώς και των μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυση αυτών, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στη σχετική Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρίας.

Παράρτημα Ι: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων – καταγγελιών

1. Παραλαβή καταγγελίας

Ο Υπεύθυνος αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων είναι αρμόδιος για την παραλαβή παραπόνων ή καταγγελιών από Πελάτες ή δυνητικούς Πελάτες της Εταιρίας, τα οποία προέρχονται από κάποιο από τα μέσα υποβολής που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική. Σε κάθε περίπτωση, κατά την υποβολή του παραπόνου, πρέπει να αναγράφονται το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη.

Κάθε παράπονο ή καταγγελία που παραλαμβάνεται, καθώς και τυχόν συνοδευτικά έγγραφα, καταχωρούνται, σε εσωτερικό επίπεδο, σε αρχείο παραπόνων-καταγγελιών από την Κανονιστική Συμμόρφωση, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.

2. Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας

Ο Υπεύθυνος αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων προχωράει στην ανάλυση των αιτιών κάθε επιμέρους παραπόνου ή καταγγελίας, ώστε να εντοπιστούν τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα κατά την παροχή των υπηρεσιών από την Εταιρία, καθώς και οι γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπο παραπόνου (“root-cause analysis”). Στη συνέχεια, εξετάζεται αν οι γενεσιουργές αιτίες επηρεάζουν ενδεχομένως και άλλες διαδικασίες ή λειτουργίες της Εταιρίας και ενημερώνονται σχετικά οι αρμόδιες οργανωτικές Μονάδες. Τέλος, η Κανονιστική Συμμόρφωση εξετάζει τυχόν διορθωτικές ενέργειες που δύναται να επιλύσουν τις προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες και τους αντίστοιχους κινδύνους, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.

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.

3. Απάντηση στον Πελάτη

Με την εξέταση της υπόθεσης του Πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου ή καταγγελίας, η Κανονιστική Συμμόρφωση ανακοινώνει εγγράφως στον καταγγέλοντα Πελάτη, τη θέση της Εταιρίας σε σχέση με την καταγγελία του. Η επικοινωνία με τον Πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα. Η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης, η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Πελάτη για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο που απαιτείται.

4. Ενημέρωση για επιλογές Πελάτη

Στην απάντηση της Εταιρίας αναφέρεται ρητώς, ότι ο Πελάτης έχει την επιλογή, εφόσον η ανωτέρω οριστική απάντηση και η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρίας, δεν ικανοποιεί τον καταγγέλοντα Πελάτη ή δυνητικό Πελάτη, να εμείνει στο παράπονο/καταγγελία του, μέσω των παρακάτω εναλλακτικών:

- i. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα επαναξέτασης του παραπόνου / καταγγελίας του, απευθείας στον Υπεύθυνο αντιμετώπισης καταγγελιών/παραπόνων μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που του έχουν ήδη παρασχεθεί.
- ii. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, στην ιστοσελίδα www.hobis.gr ή μέσω email στο info@hobis.gr
- iii. Ο Πελάτης ή δυνητικός Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς.

5. Αρχαιοθέτηση καταγγελίας

Εφόσον ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης, η καταγγελία του Πελάτη ή δυνητικού Πελάτη αρχειοθετείται από την Κανονιστική Συμμόρφωση, με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρίας