

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

1. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων.

Η INFINITY ASSET MANAGEMENT ΑΕΠΕΥ έχει καταρτίσει την παρούσα πολιτική για την αποτελεσματική αντιμετώπιση καταγγελιών Πελατών ή δυνητικών Πελατών της Εταιρείας, βάσει του ν.4514/2018, της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ (MiFID II) και του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/565.

Η Εταιρεία διασφαλίζει, μέσω της παρούσας Πολιτικής, πως όλοι οι Πελάτες ή δυνητικοί Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τα θέματα τους απασχολούν σε σχέση με τις επενδυτικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρεία, με στόχο την προστασία του επενδυτή και τη συμμόρφωση της Εταιρείας με τις υποχρεώσεις της

Η Εταιρεία έχει συστήσει λειτουργία διαχείρισης παραπόνων, με σκοπό την παραλαβή, διαχείριση, ανάλυση και τελικά την επίλυση των υποβληθέντων παραπόνων.

Το παράπονο / καταγγελία αποστέλλεται από τον πελάτη στη εταιρεία υπόψη του Υπεύθυνου Παραπόνων, συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων (Παράρτημα Ι) και προωθώντας το:

- Ταχυδρομικά στην διεύθυνση της Infinity Asset Management ΑΕΠΕΥ, Λεωφόρος Καποδιστρίου 12, 15123 Μαρούσι ή
- Με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση contact@inf-am.com

Επίσης το παράπονο / καταγγελία μπορεί να υποβληθεί προφορικά στην τηλεφωνική γραμμή 210 9775050, το οποίο θα καταγραφεί από την εταιρεία στο ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων και θα αποσταλεί στον πελάτη προς υπογραφή με τον τρόπο που θα υποδείξει ο ίδιος. Ως ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του υπογεγραμμένου εντύπου, από τον υποβάλλοντα το παράπονο.

Ανεξαρτήτως τρόπου έκφρασης και δήλωσης του παραπόνου, είναι σημαντικό τα στοιχεία επικοινωνίας του παραπονούμενου πελάτη, να αναφέρονται ευκρινώς και κατά εύληπτο τρόπο.

Τα ελάχιστα στοιχεία που απαιτούνται κατά την υποβολή παραπόνου, είναι τα αναφερόμενα στο ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων ¹.

2. Εξέταση Παραπόνου

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων

- θα παραλάβει και θα αναλύσει το παράπονο/καταγγελία .
- θα συλλέξει και θα διερευνήσει τα αποδεικτικά στοιχεία και πληροφορίες που σχετίζονται με το παράπονο.
- Θα κατηγοριοποιήσει το παράπονο ανάλογα με το είδος του.

¹ Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας για τους σκοπούς της διαχείρισης των παραπόνων σας διέπεται από τους όρους του παρόντος και από τις σχετικές διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, του νόμου 4624/2019 και της λοιπής κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Το έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα της εταιρείας.

Σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τον Εσωτερικό Ελεγκτή θα αναλύσει το παράπονο ώστε να διαμορφώσουν την απάντηση και όπου απαιτείται λαμβάνεται και η άποψη του Νομικού Σύμβουλου της εταιρείας.

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων θα αποστείλει την απάντηση προς τον πελάτη εντός 10 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου. Σε περίπτωση που χρειάζεται περαιτέρω χρόνος για την απάντηση, ο Υπεύθυνος Παραπόνων ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Πελάτη για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο που απαιτείται.

Εξαίρεση από τον χρόνο απάντησης, αποτελούν παράπονα που λαμβάνονται υπηρεσιακώς από άλλες Δημόσιες Αρχές, όπου η κάθε Δημόσια Αρχή ορίζει την προθεσμία απάντησης.

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων αναλύει σε διαρκή βάση, όλα τα δεδομένα που αφορούν το συγκεκριμένο παράπονο και επικοινωνεί με τον πελάτη, εάν απαιτείται, κατά τα στάδια εξέτασης του παραπόνου.

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων είναι υπεύθυνος για τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων παραπόνων και την εισήγηση στη διοίκηση της εταιρείας για την λήψη κατάλληλων μέτρων.

3. Τήρηση αρχείου

Ο Υπεύθυνος Παραπόνων διατηρεί λεπτομερές αρχείο των παραπόνων πελατών. Τα παράπονα καταγράφονται στο Μητρώο Παραπόνων, το οποίο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου
2. Όνομα/ Επωνυμία του υποβάλλοντος το παράπονο
3. Φύση/Κατηγορία του παραπόνου
4. Ημερομηνία απάντησης
5. Κατάσταση: Ανοικτό/Επιλύθηκε
6. Άλλες σημειώσεις (αν υπάρχουν) & σύντομη περιγραφή

Τα αναλυτικά αρχεία και αλληλογραφίες τηρούνται σε ηλεκτρονικούς φακέλους η/και σε έντυπη μορφή από τον Υπεύθυνο Παραπόνων, υπό ελεγχόμενη πρόσβαση.

Τα αρχεία που αφορούν στα παράπονα / καταγγελίες (φυσικά και ηλεκτρονικά) τηρούνται για διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ημερομηνία υποβολής κάθε παραπόνου / καταγγελίας. Μετά την παρέλευση κατ ελάχιστο της πενταετίας (5 έτη), τόσο το υποβληθέν παράπονο/ καταγγελία όσο και τα συνοδευτικά αυτού έγγραφα καταστρέφονται.

4. Άλλοι Φορείς

Σε περίπτωση κατά την οποία η απάντηση δεν ικανοποιεί τον πελάτη, τότε μπορεί εναλλακτικά να απευθυνθεί:

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
Μασσαλίας 1 – 106.80 – Αθήνα – Τηλέφωνα επικοινωνίας 10440 ή 210.33.76.700

www.hobis.gr (Έντυπο Υποβολής Παραπόνου Παράρτημα II)

Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών

οδός Καραγεώργη Σερβίας 12-14, ΤΚ 10562 Αθήνα, τηλ: 210 – 3376700, FAX: 210-3238821, email: contact@bank-invest-omb.gr

Προκειμένου να υποβάλλει καταγγελία στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς μπορεί να επισκεφθεί την ιστοσελίδα http://www.hcmc.gr/el_GR/web/portal/katagellies. Ο πελάτης θα πρέπει να διαβάσει τις Οδηγίες Συμπλήρωσης της Φόρμας Υποβολής Καταγγελίας και στη συνέχεια να συμπληρώσει το Έντυπο Υποβολής Καταγγελίας και να το αποστείλει στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@cmc.gov.gr.

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, 11523 Αθήνα τηλ: 210 6475600 email: contact@dpa.gr

Σε περίπτωση που η διαφορά αφορά συμβατικές υποχρεώσεις, δυνάμει ηλεκτρονικής σύμβασης παροχής υπηρεσιών, ο πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημά για την εξωδικαστική διευθέτηση της διαφοράς μέσω της πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών-ΗΕΔ στην ιστοσελίδα <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

Στη συνέχεια, οι παραπάνω Αρχές μπορούν να διαβιβάσουν στην Εταιρεία το γραπτό παράπονο του Πελάτη, η οποία διαχειρίζεται την καταγγελία και απαντά, εγγράφως, στις αρμόδιες Εποπτικές Αρχές.

5. Χειρισμός Παραπόνων που σχετίζονται με Συσκευασμένα Επενδυτικά Προϊόντα για Ιδιώτες και Επενδυτικά Προϊόντα βασιζόμενα σε Ασφάλιση (PRIIPs)

Η Εταιρεία δεν είναι παραγωγός PRIIP και καλύπτει την υποχρέωση προ συναλλακτικής ενημέρωσης των πελατών ως προς τα συγκεκριμένα προϊόντα με την ανάρτηση στον ιστότοπος: www.infinity-assetmanagement.com 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 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 διαδικασία.

Σε περίπτωση που το παράπονο/καταγγελία αφορά ζήτημα εκτός των εσωτερικών διαδικασιών ή των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εταιρείας, τότε ο Υπεύθυνος Παραπόνων προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να κατευθύνει κατάλληλα τον πελάτη για την υποβολή του παραπόνου καταγγελίας προς τον παραγωγό του PRIIP και να διευκολύνει την μεταξύ τους επικοινωνία, ιδιαίτερα την περίπτωση διασυνοριακών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ**

Στοιχεία Πελάτη	
Επίθετο:	
Όνομα:	
ΑΔΤ	
Δ/ση	
Τηλέφωνο Επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλέφωνο:	
E- mail:	
*Αν είστε εκπρόσωπος εταιρίας συμπληρώστε την επωνυμία της & το ΑΦΜ της και τη θέση σας αυτή:	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

--

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε σχετικό έγγραφο, το οποίο πρόκειται να επισυνάψετε:

1).....

2).....

Δηλώνουμε υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρη και ακριβή και η INFINITY ASSET MANAGEMENT ΑΕΠΕΥ έχει το δικαίωμα να τα εξακριβώσει κατά την κρίση της .

Τόπος & Ημερομηνία.....

Όνοματεπώνυμο

Υπογραφή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Φυσικό Πρόσωπο

(π.χ. ιδιώτης,
ελεύθερος επαγγελματίας,
ατομική επιχείρηση)



ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ (ΕΧΜ)

1. ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

Όνομα*	Επώνυμο*	Πατρώνυμο*
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου (σε ισχύ) *	ΑΦΜ*	
Ταχυδρομική διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)*		
Τηλέφωνο (σταθερό, κινητό) *		
e-mail*		

2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ

(Παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ και επισυνάψτε [ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ](#) με βεβαίωση γνησίου υπογραφής από δημόσια αρχή).

Όνομα*	Επώνυμο*	Πατρώνυμο*
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου (σε ισχύ) *	ΑΦΜ*	
Ταχυδρομική διεύθυνση (οδός, αριθμός, περιοχή, Τ.Κ.)*		
Τηλέφωνο (σταθερό, κινητό) *		
e-mail*		

3. ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ή ΑΛΛΟΣ ΠΑΡΟΧΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

Επωνυμία*:	Κατάστημα:
------------	------------

4. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (Παρακαλούμε σημειώστε)

		ΝΑΙ	ΟΧΙ
1	Έχετε ήδη απευθυνθεί εγγράφως στην τράπεζα, την επενδυτική εταιρία κ.ά.; Εάν ναι, πότε; [..... /...../.....]		
2	Λάβατε γραπτή απάντηση; <i>Εάν ναι, παρακαλούμε επισυνάψτε.</i>		
3	Το αναφερόμενο θέμα αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο δικαστικών διαδικασιών;		
4	Έχετε απευθυνθεί σε άλλον φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (π.χ. ΣΤΚ); Εάν ναι, σε ποιόν; <i>(ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν έχετε ήδη απευθυνθεί σε άλλον φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών ΔΕΝ έχουμε αρμοδιότητα να εξετάσουμε το αίτημά σας)</i>		

5. ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΧΜ; [...]

6. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ – ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ (Παρακαλούμε σημειώστε)

1*	Αντίγραφο Δελτίου Ταυτότητας ή Διαβατηρίου σε ισχύ.	
2*	Εάν έχετε εξουσιοδοτήσει τρίτο πρόσωπο να σας εκπροσωπήσει, ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ με βεβαίωση γνησίου υπογραφής από δημόσια αρχή.	

3	Αντίγραφα της απάντησης της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας κ.ά., καθώς και της σχετικής αλληλογραφίας.	
4	Αντίγραφα σχετικών εγγράφων (συμβάσεις, κινήσεις λογαριασμών, παραστατικά συναλλαγών κ.ά.).	
5	Αντίγραφα λοιπών εγγράφων αποδεικτικών των ισχυρισμών σας.	

** Υποχρεωτικά στοιχεία / έγγραφα*

7. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

(Εάν δεν επαρκεί το παρακάτω διάστημα, συνεχίστε σε δική σας σελίδα και επισυνάψτε τη στο παρόν έντυπο).

--

8. ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΕΧΜ / ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ

--	--

9.**ΔΗΛΩΣΕΙΣ**

- Δηλώνω ότι το περιεχόμενο του παρόντος και των συνοποβαλλόμενων εγγράφων είναι αληθές και ότι συναινώ να λαμβάνω ενημέρωση για την υπόθεσή μου σε οποιαδήποτε από τις δηλωθείσες ανωτέρω (υπό 1 & 2) διευθύνσεις (ταχυδρομική, e-mail) και τηλέφωνα.
- Συμφωνώ να εξετάσει ο ΕΧΜ την εν λόγω διαφορά σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο <https://hobis.gr>, των οποίων δηλώνω ότι έλαβα γνώση.
- Εξουσιοδοτώ τον ΕΧΜ, στο πλαίσιο εξέτασης της διαφοράς, αντ' εμού και για λογαριασμό μου, να αιτείται και λαμβάνει από τον αναφερόμενο πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τα αναγκαία κατά περίπτωση δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και στοιχεία που καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο, τα οποία με αφορούν, όπως ενδεικτικά αντίγραφα συμβάσεων, κινήσεις λογαριασμών, παραστατικά συναλλαγών, για τη χορήγηση των οποίων παρέχω ρητά τη συγκατάθεσή μου. Επίσης εξουσιοδοτώ τον ΕΧΜ να παρέχει τις σχετικές με την υπόθεσή μου πληροφορίες και έγγραφα στον αναφερόμενο πάροχο.
- Μελέτησα την [ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΕΧΜ](#) και **δηλώνω ότι:**

ΣΥΝΑΙΝΩ [] ή **ΔΕΝ ΣΥΝΑΙΝΩ** [] (παρακαλούμε επιλέξτε με) *

στην επεξεργασία των δεδομένων μου προσωπικού χαρακτήρα από τον ΕΧΜ και τον αναφερόμενο πάροχο, με βάση τα αναφερόμενα σε αυτή. * Υποχρεωτική συμπλήρωση

(ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Σας ενημερώνουμε ότι σε περίπτωση που ΔΕΝ ΣΥΝΑΙΝΕΙΤΕ, δεν είναι δυνατή η εξέταση της υπόθεσής σας και κάθε σχετική αλληλογραφία και δεδομένο θα καταστραφεί/ψευδωνυμοποιηθεί από το φυσικό και ηλεκτρονικό μας αρχείο, εκτός όσων κρίνονται απαραίτητα για την απόδειξη τήρησης των διαδικασιών μας, κατόπιν ενημέρωσής σας)

ΤΟΠΟΣ: [.....]




ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: [...../...../.....]

ΥΠΟΓΡΑΦΗ: [.....]

ΟΔΗΓΙΕΣ – ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ

- Παρακαλούμε συμπληρώστε το παρόν Έντυπο Παραπόνων, εκτυπώστε και υπογράψτε το.
- Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε περισσότεροι το ίδιο παράπονο, παρακαλούμε να συμπληρώσει ο καθένας χωριστό Έντυπο Παραπόνων.
- Εάν το παράπονο αφορά δύο ή περισσότερες τράπεζες, επενδυτικές εταιρίες ή άλλους παρόχους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, παρακαλούμε να συμπληρώσετε χωριστά Έντυπα Παραπόνων.

- Αναλυτικές πληροφορίες για τη διαδικασία και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα του EXM παρέχονται στο <https://hobis.gr>.
- Εάν έχετε απορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο **τηλέφωνο 210 3376700**.
- Μπορείτε να υποβάλετε το Έντυπο Παραπόνων και τα επισυναπτόμενα έγγραφα στον EXM:

 με e-mail ως σαρωμένα έγγραφα, στο info@hobis.gr	 ταχυδρομικά: Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα	 με επίσκεψη ΚΑΤΟΠΙΝ ΡΑΝΤΕΒΟΥ στα γραφεία μας: Μασσαλίας 1, Αθήνα
---	--	--