



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ  
ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η CNL CAPITAL ΕΚΕΣ - ΔΟΕΕ (εφεξής «η Εταιρία») θεσπίζει, εφαρμόζει και διατηρεί κατάλληλη εσωτερική διαδικασία για την άμεση, διαφανή και αποτελεσματική αντιμετώπιση τυχόν παραπόνων των πελατών της σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και δραστηριότητες της.

Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας προς την Εταιρία:

1. Η συγκέντρωση παραπόνων γίνεται από το αρμόδιο τμήμα του τομέα εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρίας, το οποίο γνωστοποιεί άμεσα τα παράπονα στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και στον Εσωτερικό Ελεγκτή.
2. Η υποβολή παραπόνων είναι γραπτή. Εναλλακτικά μπορεί να γίνεται και τηλεφωνικά με την προϋπόθεση, αν δεν επιλυθεί το αίτημα άμεσα, να ζητείται από το Πελάτη, να ακολουθήσει γραπτή έκφραση του παραπόνου. Θα πρέπει να ζητείται από το Πελάτη να διατυπώνει το αίτημά του και γραπτώς. Το υποβληθέν παράπονο, που μπορεί να άπτεται της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών της Εταιρίας, αποτελεί σημαντική πληροφορία που χρίζει αντιμετώπισης και γι' αυτό ενημερώνεται άμεσα ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνων που έχει διορίσει η εταιρία.
3. Ο Πελάτης μπορεί να προμηθευτεί το έντυπο παραπόνων από την Εταιρία προκειμένου να υποβάλλει εγγράφως το παράπονο ή την καταγγελία του. Τα συμπληρωμένα έντυπα παραπόνων θα παραδίδονται άμεσα στον Υπεύθυνο Χειρισμού Παραπόνων ο οποίος και είναι υπεύθυνος για:
  - Την ανάγνωση και αναγνώριση του προβλήματος. Εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο, για την καλύτερη κατανόηση του προβλήματος, μπορεί να επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον πελάτη για διευκρινήσεις.
  - Την ενημέρωση των εμπλεκόμενων με το παράπονο τμημάτων της Εταιρίας και σε κάθε περίπτωση της υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και του Εσωτερικού Ελεγκτή.
  - Την προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα και της υπηρεσίας Κανονιστικής Συμμόρφωσης και την Υπηρεσία Εσωτερικού Ελέγχου.
  - Την αποστολή απαντητικής επιστολής επιβεβαίωσης της παραλαβής του παραπόνου το αργότερο σε δέκα εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος.
  - Την απάντηση του παραπόνου εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ανάλογα με τη φύση του αιτήματος. Το εύλογο του χρόνου απάντησης ελέγχεται από τον Εσωτερικό ελεγκτή.
  - Την ενημέρωση προς τον Πελάτη, εφόσον εκείνος δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της Εταιρίας πως μπορεί να απευθυνθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών.
4. Στην περίπτωση που το παράπονο του Πελάτη δεν οφείλεται σε κάποιο τυχαίο γεγονός, αλλά έχει τη βάση του σε κάποια πιθανή έλλειψη κάποιου τμήματος ή κάποια παγιωμένη λάθος πρακτική, θα πρέπει η Υπηρεσία συμμόρφωσης και ο Εσωτερικός Ελεγκτής να ενημερώσουν άμεσα το Διευθύνοντα Σύμβουλο για τη λήψη κάθε αναγκαίου μέτρου για την άμεση τακτοποίηση του προβλήματος και την αποφυγή επανάληψης στο μέλλον.
5. Ο Υπεύθυνος Χειρισμού των Παραπόνων μεριμνά για την τήρηση αρχείου στο οποίο θα καταχωρούνται τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα Πελατών (επιστολές πελατών/μετόχων/μεριδιούχων, έντυπα υποβολής παραπόνων, απαντητικές επιστολές της Εταιρίας, τυχόν αλληλογραφία με την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και λοιπά σχετικά έγγραφα). Τα έγγραφα που αφορούν τα υποβαλλόμενα παράπονα πελατών θα καταχωρούνται στο ως άνω αρχείο κατά ημερολογιακή σειρά.
6. Ο Υπεύθυνος Χειρισμού Παραπόνων μεριμνά για τη τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου παραπόνων, το οποίο περιλαμβάνει 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,
  - το ύψος της οικονομικής ζημίας που ισχυρίζεται ο πελάτης ότι υπέστη ή που συνάγεται κατά προσέγγιση από το περιεχόμενο του παραπόνου,
  - η ημερομηνία και, περιληπτικά, το περιεχόμενο της έγγραφης απάντησης της Εταιρίας στο υποβληθέν παράπονο.

