

INDEX ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΕΠΕΥ **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

* Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων - Καταγγελιών (εφεξής η «Πολιτική») καταρτίζεται προς συμμόρφωση της Εταιρείας με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που αφορούν στην 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 τη δυσαρέσκειά τους σε σχέση με τις επενδυτικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Εταιρεία, με στόχο αφενός την προστασία του επενδυτή και αφετέρου τη συμμόρφωση της Εταιρείας με τις υποχρεώσεις της.

* Οι διατάξεις της παρούσας Πολιτικής εφαρμόζονται, στο πλαίσιο της αποτελεσματικής διαχείρισης των παραπόνων Πελατών ή δυνητικών Πελατών, σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και δραστηριότητες της Εταιρείας.

* Για τους σκοπούς της παρούσας Πολιτικής, οι κατωτέρω έννοιες έχουν την εξής σημασία:

Ως «χρηματοπιστωτικά μέσα» νοούνται τα μέσα που προσδιορίζονται στο τμήμα Γ του Παραρτήματος Ι του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ.

Ως «Πελάτης» νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο οποίο η Εταιρεία παρέχει συναφείς υπηρεσίες. Η έννοια του Πελάτη στο παρόν περιλαμβάνει και τους δυνητικούς πελάτες.

Ως «επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες»: οποιεσδήποτε από τις υπηρεσίες και δραστηριότητες του τμήματος Α του παραρτήματος Ι του ν.4514/2018 και της Οδηγίας 2014/65/ΕΕ, οι οποίες αφορούν οποιοδήποτε από τα χρηματοπιστωτικά μέσα.

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

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, παραλαμβάνει και είναι υπεύθυνη για τη διερεύνηση των ανωτέρω παραπόνων ή καταγγελιών.

Οι Πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στην Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, δωρεάν, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση info@indexsec.gr
- Με αποστολή επιστολής ή προσωπική επίδοση στη διεύθυνση Δραγατσανίου 6, 10559, Αθήνα, 2^{ος} όροφος

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

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης αναλύει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα δεδομένα για τις καταγγελίες και τον χειρισμό των καταγγελιών και ενημερώνει τις αρμόδιες οργανωτικές Μονάδες της Εταιρείας, ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ανάλυσης. Επιπλέον, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της

Εταιρίας, ετήσια έκθεση για το χειρισμό καταγγελιών, στην οποία περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανωτέρω ανάλυσης.

- * Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης διασφαλίζει ότι η Εταιρεία:
 - Δημοσιεύει αναλυτικά στοιχεία για την διαδικασία με τρόπο εύκολα προσβάσιμο (ενδεικτικά σε διαφημιστικά έντυπα, φυλλάδια ή μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας)
 - 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

- * Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και το Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου είναι αρμόδια για την αξιολόγηση της παρούσας Πολιτικής σε τακτές περιόδους, τουλάχιστον ετησίως, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι παρέχονται, ανά πάσα στιγμή, σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού. Σε κάθε περίπτωση, η παρούσα Πολιτική, καθώς και τυχόν αναθεωρήσεις της, εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρίας.

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

Παράρτημα : Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Παραλαβή καταγγελίας

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης είναι αρμόδια για την παραλαβή παραπόνων ή καταγγελιών από Πελάτες. 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 αρχείο παραπόνων-καταγγελιών από την Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.

Ανάλυση δεδομένων καταγγελίας

Η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης προχωράει στην ανάλυση των αιτιών κάθε επιμέρους παραπόνου, ώστε να εντοπιστούν τυχόν κίνδυνοι ή ζητήματα κατά την παροχή των υπηρεσιών από την Εταιρεία. Αν κατά την ανάλυση μίας καταγγελίας προκύψει παραβίαση των εσωτερικών πολιτικών, διαδικασιών ή ρυθμιστικών υποχρεώσεων της Εταιρείας, τότε γίνεται άμεση αναφορά στα αρμόδια διευθυντικά στελέχη της Εταιρείας.

Απάντηση στον Πελάτη

Με την εξέταση της υπόθεσης του Πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ανακοινώνει εγγράφως στον καταγγέλοντα Πελάτη, τη θέση της Εταιρείας σε σχέση με την καταγγελία του. Η επικοινωνία με τον Πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα. Η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρείας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης, η Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Πελάτη για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο που απαιτείται. Μετά τη διερεύνηση της καταγγελίας και την ανακοίνωση της θέσης της εταιρείας, ο Υπεύθυνος Κανονιστικής Συμμόρφωσης ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τις επιλογές του, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας παραπομπής σε εναλλακτικό φορέα επίλυσης διαφορών κατά το άρθρο 4 στοιχείο (η) της Υπουργικής Απόφασης 70330/2015 (ΦΕΚ Β 1421/09-07-2015).

Στην περίπτωση κατά την οποία ζητηθούν πληροφορίες από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή – εφόσον κάτι τέτοιο προβλέπεται βάσει της νομοθεσίας – από εναλλακτικό φορέα επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, σχετικά με μία ή περισσότερες καταγγελίες και το χειρισμό τους, ο υπεύθυνος του τμήματος μεριμνά για την παροχή των αναγκαίων πληροφοριών.

Αρχειοθέτηση καταγγελίας

Εφόσον ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης, η καταγγελία του Πελάτη αρχειοθετείται από την Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρείας.