

ΣΤ.ΕΜΜ.ΛΑΥΡΕΝΤΑΚΗΣ ΧΡΗΜ/ΚΗ ΑΕΠΕΥ  
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ  
ΣΟΦΟΚΛΕΟΥΣ 7-9 , ΑΘΗΝΑ,ΤΚ 10559  
Τηλ 210 3213336-7, Fax 210 3246572,  
Email:lavre@otenet.gr ,www.lavrentakis.gr

## **ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

**( Υιοθέτηση της παρούσας  
ως αναθεώρηση υφιστάμενης πολιτικής προς το  
σκοπό προσαρμογής  
στην οδηγία 2014/65/ΕΕ - MiFID II )**

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 την 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 και του άμεσου χειρισμού των καταγγελιών 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 » νοούνται οποιεσδήποτε από τις 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.

### **Διαχείριση Παραπόνων-Καταγγελιών**

Η εταιρεία 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.

Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία ( υπεύθυνη παραπόνων ) παραλαμβάνει και είναι υπεύθυνη για τη διερεύνηση των ανωτέρω παραπόνων ή καταγγελιών.

Οι Πελάτες ή δυνητικοί πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα ή καταγγελίες τους στην Υπεύθυνη Παραπόνων , δωρεάν

ΣΤ.ΕΜΜ.ΛΑΥΡΕΝΤΑΚΗΣ ΧΡΗΜ/ΚΗ ΑΕΠΕΥ  
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ  
ΣΟΦΟΚΛΕΟΥΣ 7-9 , ΑΘΗΝΑ, ΤΚ 10559  
Τηλ 210 3213336-7, Fax 210 3246572,  
Email:lavre@otenet.gr ,www.lavrentakis.gr

, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση [lavre@otenet.gr](mailto:lavre@otenet.gr) , μέσω fax 210 3246572 , με την συμπλήρωση στα γραφεία της εταιρείας & μέσω αποστολής της επιστολής στη δ/ση : Σοφοκλέους 7-9 , Αθήνα, ΤΚ 10559 .

Αναλυτικά τα βήματα της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων-Καταγγελιών που ακολουθούνται από την Υπεύθυνη Παραπόνων της εταιρείας παρατίθενται στο παράρτημα Ι της παρούσας πολιτικής.

Η Υπεύθυνη Παραπόνων 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 Υπεύθυνη Παραπόνων υποβάλλει στο Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας, ετήσια έκθεση για τον χειρισμό καταγγελιών , στην οποία περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της ανωτέρω ανάλυσης .

### **Ενημέρωση Πελατών - Παροχή Πληροφοριών**

Η Υπεύθυνη Παραπόνων της εταιρείας διασφαλίζει ότι η εταιρία : α) δημοσιεύει αναλυτικά στοιχεία για την διαδικασία με τρόπο εύκολα προσβάσιμο (ενδεικτικά σε διαφημιστικά έντυπα , φυλλάδια ή μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας ), β) παρέχει κατόπιν αιτήματος ή κατά την επιβεβαίωση παραλαβής του εκάστοτε παραπόνου / καταγγελίας , γραπτές πληροφορίες σχετικά με την παρούσα διαδικασία χειρισμού παραπόνων / καταγγελιών και γ) 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 της Πολιτικής**

Η Υπεύθυνη Παραπόνων 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 την διαδικασία παραπόνων ή καταγγελιών.

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

## **Τήρηση Αρχείων**

Η Υπεύθυνη Παραπόνων της εταιρίας είναι υπεύθυνη για την τήρηση αρχείου των καταγγελιών που παραλαμβάνονται από τους πελάτες ή δυνητικούς πελάτες ,καθώς και των μέτρων που λαμβάνονται για την επίλυση αυτών , σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της εταιρείας.

## **Παράρτημα Ι: Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων - καταγγελιών**

### **1. Παραλαβή παραπόνου / καταγγελίας**

Η Υπεύθυνη Παραπόνων είναι αρμόδια 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 Υπεύθυνη Παραπόνων , λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου.

### **2.Ανάλυση δεδομένων παραπόνου / καταγγελίας**

Η Υπεύθυνη 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 εταιρεία καθώς και οι γενεσιουργές αιτίες κοινές ανά τύπου 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 Υπεύθυνη Παραπόνων εξετάζει τυχόν διορθωτικές ενέργειες που δύναται να επιλύσουν τη διαφορά του καταγγέλοντα με την εταιρία καθώς και τις προαναφερθείσες γενεσιουργές αιτίες και τους αντίστοιχους κινδύνους, όπου αυτό κρίνεται εύλογο.Αν κατά την ανάλυση μιας καταγγελίας προκύψει παραβίαση των εσωτερικών πολιτικών ,διαδικασιών ή ρυθμιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας , τότε

γίνεται άμεση αναφορά στα αρμόδια διευθυντικά στελέχη της εταιρείας.

### **3.Απάντηση στον πελάτη**

Με την εξέταση της υπόθεσης του πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου ή καταγγελίας, η Υπεύθυνη Παραπόνων ανακοινώνει εγγράφως στον καταγγέλοντα , τη θέση της εταιρίας σε σχέση με την καταγγελία του.Η επικοινωνία του πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και ευνόητη γλώσσα .Η ανακοίνωση της εταιρίας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση ,το αργότερο εντός δέκα ( 10 ) ημερών από την επιβεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας .Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης , η Υπεύθυνη Παραπόνων ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον πελάτη , για τον επιπλέον απαιτούμενο χρόνο.

### **4.Ενημέρωση για τις επιλογές του 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 τον ικανοποιεί , να εμείνει στο παράπονο / καταγγελία του , μέσω των παρακάτω εναλλακτικών:

- α) ο πελάτης ή δυνητικός πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα επανεξέτασης του παραπόνου/ καταγγελίας του ,απευθείας στην Κανονιστική Συμμόρφωση της εταιρείας , μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που του έχουν παρασχεθεί ,
- β) ο πελάτης ή δυνητικός πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών ,στην ιστοσελίδα [www.hobis.gr](http://www.hobis.gr) ή μέσω email στο [info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr),
- γ) ο πελάτης ή δυνητικός πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς και
- δ) ο πελάτης μπορεί να κινηθεί κατά της εταιρίας δικαστικά .

### **5.Αρχειοθέτηση παραπόνου / καταγγελίας**

Όταν ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης του παραπόνου / καταγγελίας του πελάτη ή του δυνητικού πελάτη αρχειοθετείται από την Υπεύθυνη Παραπόνων , με βάση τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρείας

ΣΤ.ΕΜΜ.ΛΑΥΡΕΝΤΑΚΗΣ ΧΡΗΜ/ΚΗ ΑΕΠΕΥ  
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ  
ΣΟΦΟΚΛΕΟΥΣ 7-9 , ΑΘΗΝΑ,ΤΚ 10559  
Τηλ 210 3213336-7, Fax 210 3246572,  
Email:lavre@otenet.gr ,www.lavrentakis.gr

## Παράρτημα ΙΙ: Έντυπο Παραπόνων / Καταγγελιών

### ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Υπεύθυνη Παραπόνων/Καταγγελιών  
Κα Ασημίνα Λαυρεντάκη

Αρ.πρωτ.....

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	ΝΟΜΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ
Επώνυμο : ..... .....	Επωνυμία : ..... ...
Όνομα: ..... .....	ΑΡ.Μ.Α.Ε.: ..... .....
Πατρώνυμο: .....	Στοιχεία νομίμου/ων εκπροσώπου/ων  1.Όνοματεπώνυμο : .....

ΣΤ.ΕΜΜ.ΛΑΥΡΕΝΤΑΚΗΣ ΧΡΗΜ/ΚΗ ΑΕΠΕΥ  
 ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ  
 ΣΟΦΟΚΛΕΟΥΣ 7-9 , ΑΘΗΝΑ,ΤΚ 10559  
 Τηλ 210 3213336-7, Fax 210 3246572,  
 Email:lavre@otenet.gr ,www.lavrentakis.gr

	Αρ.Α.Δ.Τ./Διαβατηρίου: .....
Διεύθυνση: .....	Διεύθυνση: .....
Τηλέφωνο Επικοινωνίας: .....	Τηλέφωνο Επικοινωνίας: .....
Fax/Email: ..... .....	Fax/Email: ..... .....
Κωδικός Πελάτη: .....	Κωδικός Πελάτη: .....

**Καταγραφή παραπόνου / καταγγελίας**

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ΤΟΠΟΣ.....ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ .....