

**DECA INVESTMENTS A.E.Δ.Ο.Ε.Ε.**



**Πολιτική Παραπόνων**

---

## I. Εισαγωγή

Οι Διαχειριστές Οργανισμών Εναλλακτικών Επενδύσεων οφείλουν να εφαρμόζουν τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων / καταγγελιών για τον τομέα των κινητών αξιών (ESMA) και τον τραπεζικό τομέα (EAT), οι οποίες εκδίδονται βάσει του άρθρου 16 των Κανονισμών ESMA 1093 & 1095 /2010.

Στόχος της DECA Investments Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Εναλλακτικών Επενδύσεων, εφεξής «η Εταιρεία», αποτελεί η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους μετόχους και τους πελάτες (funds advised). Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων είναι θεμελιώδης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό, η εταιρεία έχει αναπτύξει και καθιερώσει την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων, η οποία έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία λαμβάνει και διαχειρίζεται παράπονα.

Η εφαρμογή αυτής της πολιτικής θα διασφαλίσει ότι τα παράπονα που λαμβάνονται υποβάλλονται και χειρίζονται με δίκαιο, άμεσο, αποτελεσματικό και εμπιστευτικό τρόπο.

## II. Διαδικασία υποβολής παραπόνων /καταγγελιών

Τα παράπονα δύναται να υποβάλλονται:

- 1) Μέσω αλληλογραφίας απευθείας από πελάτες (funds advised) προς την Εταιρεία.
- 2) Μέσω αλληλογραφίας από τις Κανονιστικές Αρχές (ενδεικτικά αναφέρεται η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς)
- 3) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην διεύθυνση: [naliprantis@decainvestments.eu](mailto:naliprantis@decainvestments.eu).

Η Πολιτική Παραπόνων μαζί με το έντυπο υποβολής παραπόνων, θα αναρτηθεί στη διαδικτυακή σελίδα της εταιρείας στην Αγγλική γλώσσα.

## III. Διαχείριση Παραπόνων / καταγγελιών

- Τα παράπονα που υποβάλλονται στην εταιρεία από τις Κανονιστικές Αρχές απαιτείται αποστολή απάντησης εντός 10 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής τους ενώ η διαχείριση των λοιπών παραπόνων θα πραγματοποιείται, το αργότερο, εντός 45 ημερών από την παραλαβή τους, όπως ορίζεται στην ΠΔΤΕ 2501/2002.
- Τα παράπονα διερευνούνται σε βάθος, εξετάζονται αποτελεσματικά και αντιμετωπίζονται με ευαισθησία.
- Όλα τα παράπονα αντιμετωπίζονται ίδια για όλους και με σοβαρότητα.
- Η εταιρεία θα είναι δίκαιη για τον πελάτη (Fund advised) τα οποία μπορούν να αναφέρουν παράπονο.
- Η συμμόρφωση με τον Κανονισμό 679/2016 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων διασφαλίζεται ανά πάσα στιγμή.
- Τα παράπονα καταγράφονται και αναλύονται σε τακτική βάση για τον εντοπισμό και την αποκατάσταση λανθασμένων διαδικασιών και πρακτικών, καθώς και για την αποφυγή επαναλαμβανόμενων παραλείψεων.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν το δικαίωμα υποβολής παραπόνου και δεσμεύονται στην αποτελεσματική και δίκαιη επίλυση αυτών ή των προβλημάτων που ενδέχεται να προκύψουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Η εταιρεία δεν εξετάζει παράπονα που του υποβάλλονται στις εξής περιπτώσεις:

- Αν το παράπονο υποβάλλεται προφορικά
- Αν το παράπονο είναι αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον Δικαστηρίου ή αν εκκρεμεί για αυτό απόφαση Δικαστηρίου.
- Αν στο μεταξύ διευθετηθεί η διαφορά των δύο μερών.
- Αν στην υπόθεση εμπλέκονται ποινικά αδικήματα διωκόμενα αυτεπαγγέλτως.
- Αν το παράπονο υποβάλλεται από «μη πελάτη» της εταιρείας.

#### **IV. Καταγραφή Παραπόνων / καταγγελιών**

Τα στοιχεία παραπόνων, τα αποτελέσματα και οι ενέργειες που έχουν πραγματοποιηθεί καταγράφονται σε ηλεκτρονικό αρχείο και χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Εταιρείας.

Το όποιο παράπονο πρέπει να υποβάλλεται εγγράφως από τον πελάτη (funds advised) και η απάντηση πρέπει να έχει τη μορφή έγγραφης επιστολής. Το κάθε παράπονο εξετάζεται από τον εργαζόμενο ως Operations Manager στην Εταιρεία και από ένα μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου. Την επιστολή προς τον πελάτη (fund advised) υπογράφουν οι εκπρόσωποι της εταιρείας όπως έχουν οριστεί από πρακτικό Διοικητικού Συμβουλίου.

#### **V. Ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου – Τήρηση Αρχείου**

Ετησίως, μετά την λήξη του ημερολογιακού έτους, ο Operations Manager οφείλει να ενημερώσει το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας τουλάχιστον για τον αριθμό των παραπόνων / καταγγελιών που έχουν υποβληθεί κατά την διάρκεια του προηγούμενου έτους και τον μέσο όρο απάντησης της εταιρείας. Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, μπορούν να ζητήσουν οποιοδήποτε σχετικό έγγραφο με τα υποβαλλόμενα παράπονα.