

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ & ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

TRITON ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ

*Κανένα μέρος του παρόντος κειμένου δεν επιτρέπεται να αναπαραχθεί ή αποθηκευτεί σε σύστημα, από το οποίο μπορεί να ανακτηθεί ή να διαβιβαστεί σε οποιαδήποτε μορφή ή με οποιοδήποτε μέσο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοτυπικό, μαγνητοφώνησης ή άλλο, χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια της Εταιρείας TRITON ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ.*

*Έκδοση: Σεπτέμβριος 2020*



**TRITON**  
ASSET MANAGEMENT

## Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών / Παραπόνων

Η Εταιρεία εφαρμόζει διαδικασίες για το σωστό χειρισμό και την άμεση επίλυση θεμάτων που προκύπτουν από την υποβολή παραπόνων. Οι υπάλληλοι αναμένεται να γνωρίζουν τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν σε περίπτωση που ένας πελάτης ή άλλο πρόσωπο προβεί σε υποβολή παραπόνου.

Σε περίπτωση υποβολής παραπόνου ή καταγγελίας στην Εταιρεία, από επενδυτή, μεριδιούχο ΟΣΕΚΑ / ΟΕΕ ή πελάτη ιδιωτικού χαρτοφυλακίου που διαχειρίζεται η Εταιρεία ή από άλλο τρίτο πρόσωπο, ο υπάλληλος που λαμβάνει γνώση του παραπόνου ή της καταγγελίας, προτρέπει τον επενδυτή ή τον τρίτο να υποβάλει το παράπονο / καταγγελία του εγγράφως (βλ. Παράρτημα). Στη συνέχεια γνωστοποιεί αυτό άμεσα στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τον Εσωτερικό Ελεγκτή εξετάζει το υποβαλλόμενο παράπονο ή καταγγελία, ζητώντας ενδεχομένως τη συνδρομή και άλλων αρμοδίων προσώπων, εντός συγκεκριμένης προθεσμίας η οποία δεν είναι δυνατό να υπερβεί τις επτά εργάσιμες ημέρες, καθώς και την προσκόμιση οποιουδήποτε στοιχείου κρίνει χρήσιμο για το σχηματισμό τεκμηριωμένης γνώμης.

Εντός δέκα εργασίμων ημερών ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης σε συνεργασία με τον Εσωτερικό Ελεγκτή εκδίδουν πόρισμα το οποίο διαβιβάζεται στη Γενική Διεύθυνση προς έγκριση της απαντητικής επιστολής προς τον επενδυτή καθώς και της λήψη οποιουδήποτε αναγκαίου πρόσθετου μέτρου.

Η υπέρβαση της ανωτέρω προθεσμίας είναι δυνατή μόνο σε περίπτωση αντικειμενικής αδυναμίας συγκέντρωσης των ζητούμενων στοιχείων. Σε αυτή την περίπτωση γίνεται κατάλληλη γνωστοποίηση και στον επενδυτή ή τον τρίτο που υπέβαλε το παράπονο / καταγγελία.

Αν ο επενδυτής μείνει ικανοποιημένος από την έγγραφη απάντηση της Εταιρείας ή παρέλθει η προθεσμία των δέκα εργασίμων ημερών χωρίς να λάβουν απάντηση, δύναται να απευθυνθεί στο Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών, θεσμό στον οποίο η Εταιρεία συμμετέχει.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων είναι δυνατή με πολλαπλούς τρόπους :

- Στα γραφεία της Εταιρείας:

Οι πελάτες μπορούν κατόπιν συζήτησης με τον υπεύθυνο κάθε τμήματος να υποβάλουν το παράπονό τους συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο Υποβολής Παραπόνου, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες καθημερινά 9:00-17:00.

- Μέσω e-mail:

Οι πελάτες μπορούν να αποστείλουν ηλεκτρονικά το έντυπο Υποβολής Παραπόνου στο e-mail : [info@triton-am.com](mailto:info@triton-am.com).

- Ταχυδρομικά:

Με αποστολή στην διεύθυνση

TRITON ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ  
Βαλαωρίτου 15,  
10671 Αθήνα  
Υπόψη : Υπηρεσίας Παραπόνων

Ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης τηρεί αρχείο όλων των υποβληθέντων παραπόνων στο οποίο ο Εσωτερικός Ελεγκτής έχει πρόσβαση.

Επιπλέον, τυχόν καταγγελίες στις οποίες τεκμηριώνεται κακή πίστη, αντιδεοντολογική συμπεριφορά ή ατόπημα υπαλλήλου ή οι οποίες καταδεικνύουν σημαντικά προβλήματα στις διαδικασίες με αντίκτυπο στη συμμόρφωση, αναφέρονται στον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης και στον Γενικό Διευθυντή, για αξιολόγηση, ως αρμόζει.



# TRITON

## ASSET MANAGEMENT

### ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

Αγαπητέ Πελάτη

Εκ προοιμίου σας ζητάμε συγγνώμη για το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε κατά τη διάρκεια των συναλλαγών σας με την εταιρεία μας. Διατυπώνοντας τα παράπονά σας στους αρμοδίους της, βοηθάτε στον εντοπισμό των προβλημάτων και τη βελτίωση των υπηρεσιών που σας προσφέρουμε. Θα χαρούμε να ακούσουμε και τα τυχόν θετικά σας σχόλια.

Ευχαριστούμε.

TRITON ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ

#### 1. Στοιχεία Πελάτη

Όνοματεπώνυμο:

Διεύθυνση:

Αρ.Λογαριασμού:

Τηλέφωνο:

#### 2. Περιγραφή Παραπόνου / Καταγγελίας

Παρακαλούμε περιγράψτε την αιτία ή το περιστατικό που προκάλεσε τη δυσαρέσκειά σας. Αν ο χώρος δεν αρκεί, συνεχίστε σε λευκό χαρτί.

Τι συνέβη;

Που και πότε συνέβη;

Μεταξύ ποιων συνέβη;

Πώς, κατά τη γνώμη σας, θα μπορούσε να είχε αποφευχθεί η δυσαρέσκειά σας;

Ημερομηνία

Υπογραφή

Συμπληρώνεται από την TRITON ASSET MANAGEMENT ΑΕΔΑΚ

Ημερομηνία  
Παραλαβής:

Όνοματεπώνυμο  
Υπαλλήλου: