



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ  
ΠΙΣΤΗ**  
ASSET  
MANAGEMENT

ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΜΟΙΒΑΙΩΝ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ

Αρ. ΓΕ.ΜΗ. 1018101000

Λεωφ. Κηφισίας 274, 152 32 Χαλάνδρι

T. 210.61.24.914, F. 210.68.00.985, E. info@europistiaedak.gr

www.europistiaedak.gr

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΗ ASSET MANAGEMENT Α.Ε.Δ.Α.Κ. καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να πραγματοποιεί τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες έτσι ώστε να αποφεύγονται τα παράπονα από πελάτες. Ωστόσο ενδέχεται να προκύψουν παράπονα από πελάτες. Για το λόγο αυτό, η Εταιρία έχει διαμορφώσει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών έτσι ώστε να διασφαλίζεται η γρήγορη διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών, με γνώμονα τα συμφέροντα των πελατών.

Ως παράπονο ορίζεται οποιαδήποτε δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη στην Εταιρία από φυσικό ή νομικό πρόσωπο σε σχέση με τη διαχείριση από την Εταιρία των αμοιβαίων κεφαλαίων της, με βάση τον ν. 4099/2012, καθώς και σε σχέση με την παροχή από αυτή επενδυτικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τους νόμους 4099/2012 και 4514/2018.

Η λήψη των παραπόνων γίνεται από το αρμόδιο τμήμα παραπόνων και καταγγελιών της Εταιρίας με έναν από τους κάτωθι τρόπους:

- ο τηλεφωνικά με την καταγραφή της συνομιλίας στο 210-6124914
- ο με Fax στο 210-6800985
- ο με e-mail στο [info@europistiaedak.gr](mailto:info@europistiaedak.gr)
- ο με τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής παραπόνων που βρίσκεται στην ιστοσελίδα της Εταιρίας [www.europistiaedak.gr](http://www.europistiaedak.gr). (Για τη συμπλήρωση της φόρμας απαιτείται η παροχή των εξής στοιχείων: ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας και email.)
- ο με τη φυσική παρουσία του πελάτη στα γραφεία της Εταιρίας στη διεύθυνση Λεωφ. Κηφισίας 274, Χαλάνδρι και πιο συγκεκριμένα στο αρμόδιο τμήμα παραπόνων και καταγγελιών και με τη συμπλήρωση του Εντύπου Παραπόνων (καθημερινά 09.00π.μ.-17.00π.μ.). (Για τη συμπλήρωση του εντύπου απαιτείται η παροχή των εξής στοιχείων: ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο επικοινωνίας, διεύθυνση επικοινωνίας και email.)

Η διαδικασία της επίλυσης σε θέματα παραπόνων των πελατών προς την Εταιρία, ενεργοποιείται με τη λήψη οποιουδήποτε παραπόνου από οποιονδήποτε πελάτη της. Το αρμόδιο τμήμα παραπόνων και καταγγελιών, αφού παραλάβει το παράπονο του πελάτη, προχωράει στη συμπλήρωση Εντύπου Παραπόνων και στη συνέχεια εξετάζει το περιεχόμενό του και επιμελείται τη διευθέτησή του. Η επικοινωνία με τον πελάτη γίνεται σε γλώσσα απλή και κατανοητή. Η διευθέτηση του παραπόνου/της καταγγελίας πρέπει να ολοκληρώνεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και σε κάθε περίπτωση δε θα πρέπει να υπερβαίνει τις 15 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του. Σε ειδικές περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό, η ως άνω προθεσμία μπορεί να παραταθεί, χωρίς, ωστόσο, σε καμία περίπτωση να υπερβεί τις 30 ημερολογιακές ημέρες. Στην τελευταία περίπτωση, εντός της προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών, η Εταιρία αποστέλλει στον πελάτη έγγραφη επιστολή στην οποία περιγράφει την πορεία της εξέτασης του παραπόνου/της καταγγελίας του και παραθέτει τους λόγους της καθυστέρησης. Σε κάθε περίπτωση, εάν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της Εταιρίας, μπορεί να υποβάλλει εγγράφως το παράπονό του στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Μεσολαβητή, με συμπλήρωση του Εντύπου Παραπόνων που βρίσκεται αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματοοικονομικού Μεσολαβητή ([www.hobis.gr](http://www.hobis.gr)) και αποστολή του με email ([info@hobis.gr](mailto:info@hobis.gr)), fax (2103238821) ή ταχυδρομικά (Μασσαλίας 1, Τ.Κ. 10680, Αθήνα). Σημειώνεται ότι ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής είναι εξειδικευμένος φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ), καταχωρημένος στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.

Η συλλογή, επεξεργασία και τήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των παραπονούμενων και καταγγελλόντων, οι οποίες λαμβάνουν χώρα με σκοπό και στο πλαίσιο εξέτασης και διευθέτησης των σχετικών υποβαλλόμενων από τα ανωτέρω πρόσωπα παραπόνων και καταγγελιών τους προς την Εταιρία, διενεργούνται σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ) [Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679], τον ν. 4624/2019, τις εκδιδόμενες από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα αποφάσεις, εγκυκλίους, οδηγίες, κλπ. και γενικότερα, με βάση το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Ενημέρωση σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων παρέχεται στους πελάτες κατά την έναρξη της συναλλακτικής σχέσης τους με την Εταιρία και είναι διαθέσιμη ελεύθερα, χωρίς χρέωση στην ιστοσελίδα της Εταιρίας [www.europistiaedak.gr](http://www.europistiaedak.gr), καθώς και στην έδρα της Εταιρίας στη διεύθυνση Λεωφόρος Κηφισίας 274, 15232 Χαλάνδρι.

ΟΙ ΟΣΕΚΑ ΔΕΝ ΕΧΟΥΝ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ ΔΕΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ