

# Quant

## Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών

Εκδότης	Χρήστος Λυγερός, Compliance Head, MLRO
Εγκρίνων	Εκτελεστική Επιτροπή QQuant Master Servicer
Έκδοση	Πρώτη Έκδοση (v01)

# Quant

## 1. Πίνακας Περιεχομένων

<b>1.</b>	<b>Πίνακας Περιεχομένων .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Παρακολούθηση Εκδόσεων Εγγράφου .....</b>	<b>3</b>
2.1.	Ιστορικό Αναθεωρήσεων Εγγράφου .....	3
2.2.	Εσωτερική Έγκριση Εγγράφου .....	3
2.3.	Διανομή.....	3
2.4.	Ιδιοκτήτης Εγγράφου.....	3
<b>3.</b>	<b>Σκοπός .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Διακυβέρνηση .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Κανονιστικό Πλαίσιο .....</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Ορισμοί .....</b>	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>Αρχές Επικοινωνίας .....</b>	<b>8</b>
<b>8.</b>	<b>Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων .....</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>Υποβολή Στοιχείων και Αναφορών.....</b>	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>Σχετικές Διαδικασίες.....</b>	<b>12</b>

## 2. Παρακολούθηση Εκδόσεων Εγγράφου

### 2.1. Ιστορικό Αναθεωρήσεων Εγγράφου

Έκδοση	Λόγος Μεταβολής	Υπεύθυνος	Status	Ημερομηνία
1.0	Πρώτη Έκδοση	Χρήστος Λυγερός- Compliance Head, MLRO	✓	31/07/2019
2.0	Δεύτερη Έκδοση	Χρήστος Λυγερός – Compliance Head, MLRO	✓	12/03/2024

### 2.2. Εσωτερική Έγκριση Εγγράφου

Η παρούσα πολιτική απαιτεί επισκόπηση και έγκριση από:

Ον/επώνυμο	Τίτλος	Status	Ημερομηνία
Tessie Ballou	Chief Operations Officer	✓	12.03. 2024
Frixos Ioannidis	Chief Servicing Officer	✓	12.03. 2024
Nikos Papadakis	Business Performance Executive Director	✓	12.03. 2024
Lazaros Pantzos	Portfolio Strategy Executive Director	✓	12.03. 2024
Christos Lygeros	Compliance Head, MLRO	✓	12.03. 2024
Executive Committee		✓	12.03. 2024
Όλες οι πολιτικές εγκρίνονται από το ΔΣ της εταιρείας	Διοικητικό Συμβούλιο		

### 2.3. Διανομή

Η πολιτική αυτή διανεμήθηκε σε:

Ον/επώνυμο	Τίτλος	Διανομή	Ημερομηνία
Σε όλους τους Υπαλλήλους της Εταιρείας		✓	XX/XX/2024

### 2.4. Ιδιοκτήτης Εγγράφου

Υπεύθυνος Σύνταξης της Πολιτικής: Χρήστος Λυγερός, Compliance Head & MLRO -DPO

# Quant

## 3. Σκοπός

Η QQuant Master Servicer Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (QQuant) έχει ως στόχο την υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών, επιδιώκοντας τη διαρκή βελτίωσή τους για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων μαζί της. Η αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και των καταγγελιών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και σημαντική πηγή πληροφόρησης για την ενίσχυση των Πολιτικών και διαδικασιών της Εταιρείας.

Η QQuant έχει θεσπίσει και εφαρμόζει Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών καθορίζοντας το πλαίσιο και τις διαδικασίες με τις οποίες λαμβάνει και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις καταγγελίες διασφαλίζοντας τη δίκαιη και άμεση διεκπεραίωση με αποτελεσματικότητα και εμπιστευτικότητα.

Η QQuant διαθέτει τις απαραίτητες οργανωτικές και τεχνολογικές υποδομές, καθώς και τα κανάλια επικοινωνίας ώστε να διασφαλίζεται ότι η επικοινωνία με τους πελάτες, οφειλέτες και Τρίτους θα είναι ακριβής, εύληπτη, διαφωτιστική και έγκαιρη, καθώς και ότι αυτή πραγματοποιείται με ειλικρίνεια και σε πνεύμα καλής συνεργασίας.

# Quant

## 4. Διακυβέρνηση

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών συντάχθηκε από τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Compliance Head & MLRO), έλαβε τη σύμφωνη γνώμη του Chief Operating Officer (COO) και εγκρίθηκε από την Εκτελεστική Επιτροπή της QQuant, η οποία φέρει την ευθύνη για την εφαρμογή της και έχει την εν γένει παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς αυτήν.

Η παρούσα Πολιτική έχει γνωστοποιηθεί σε όλο το αρμόδιο προσωπικό της Εταιρείας.

## 5. Κανονιστικό Πλαίσιο

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών είναι εναρμονισμένη με:

- α. ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 5072 ΦΕΚ Α 198/5.12.2023 Δάνεια: Διαφάνεια, ανταγωνισμός, προστασία των ευάλωτων Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2021/2167, επανεισαγωγή του προγράμματος «ΗΡΑΚΛΗΣ» και άλλες επείγουσες διατάξεις. και ιδίως το Άρθρο 31 Παράπονα και καταγγελίες
- β. την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος («ΠΕΕ») υπ' αριθ. 225/30.01.2024 Θέμα 1: «Όροι και προϋποθέσεις για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας Εταιρειών Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις του ν. 5072/2023 (ΦΕΚ Α' 198) – Ειδικές συμμετοχές»,
- γ. την ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» (ΦΕΚ Α' 277),
- δ. την ΠΕΕ 157/02.04.2019 «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα»,
- ε. την ΠΕΕ 187/8.4.2021 Συμπλήρωση της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα» (ΦΕΚ Β' 1613).
- στ. Την ΠΕΕ 191/23.07.2021 Θέμα 2: «Στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υποβάλλονται σε εποπτευόμενα ιδρύματα»

## 6. Ορισμοί

Παράπονο	Προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας απευθυνόμενη σε Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Διαχειριστές Πιστώσεων) εν σχέσει, με τις δραστηριότητες της του Άρθρου 4, παρ. 11 εδαφ. γ
Καταγγελία	Δήλωση δυσαρέσκειας φυσικού ή νομικού προσώπου απευθυνόμενη σε Εποπτική ή άλλη Αρχή την οποία λαμβάνει μέσω της Αρχής η QQuant σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 5072/2023, καθώς και του ισχύοντος νόμο - κανονιστικού πλαισίου που διέπει τους Διαχειριστές Πιστώσεων
Παραπονούμενος - καταγγέλλων	Φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο έχει υποβάλει παράπονο/καταγγελία που πρέπει να επιληφθεί η QQuant
Μηχανισμός εναλλακτικής/ εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών	Διαδικασία που αποσκοπεί να δώσει στα μέρη την δυνατότητα να επιλύσουν την μεταξύ τους διαφορά με τρόπο που θα αποκαταστήσει τις μεταξύ τους σχέσεις π.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Διαπιστευμένοι μεσολαβητές του άρθρου 7 του Ν. 3898/2010 κ.ά.
Αρμόδια Αρχή	Δημόσια Αρχή που έχει συσταθεί και είναι υπεύθυνη για την άσκηση εποπτείας όπως π.χ. η Γενική Διεύθυνση Αγοράς και Προστασίας Καταναλωτή, η Τράπεζα της Ελλάδος, η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα κ.ά.

## 7. Αρχές Επικοινωνίας

Η QQuant δεσμεύεται με την εφαρμογή των ακόλουθων αρχών επικοινωνίας βάσει των οποίων υποδέχεται και διαχειρίζεται κάθε παράπονο και καταγγελία με άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο, διασφαλίζοντας ότι:

- Κάθε παράπονο διερευνάται σε βάθος με τη συλλογή όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών και αντιμετωπίζεται με γνώμονα την καλή πίστη με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης, σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Για κάθε παράπονο που παραλαμβάνεται χορηγείται στον παραπονούμενο συναλασσόμενο βεβαίωση παραλαβής. Επιπλέον, σε περίπτωση που το αιτηθεί, η Εταιρεία παρέχει πλήρη ενημέρωση για την εξέλιξη στη διερεύνηση της υπόθεσής του.
- Τηρείται η προστασία των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 και την Εθνική Νομοθεσία. Ειδικότερα τηρεί, σε ηλεκτρονική ή και σε έγχαρτη μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα που λαμβάνονται και σχετίζονται με κάθε υπόθεση παραπόνου, από το χρόνο της υποβολής τους και για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που περιήλθε κάθε στοιχείο στην κατοχή της, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.
- Τα δεδομένα που αφορούν τον χειρισμό παραπόνων αναλύονται σε διαρκή βάση, έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες της εσωτερικής οργάνωσης ή και των συστημάτων, καθώς και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι, προκειμένου να λαμβάνονται τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.
- Τα άτομα που αναφέρονται στο παράπονο ή τα υπεύθυνα άτομα για τη διαχείριση παραπόνων δεν συμμετέχουν σε διερεύνηση του παραπόνου αν υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων.
- Το Προσωπικό της QQuant ενημερώνεται και εκπαιδεύεται σε συστηματική βάση στην πολιτική διαχείρισης των παραπόνων, με στόχο τη διαρκή εξασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης τους.
- Η Εταιρεία αποκρίνεται στον παραπονούμενο εγγράφως εντός 45 ημερολογιακών ημερών κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου. Σε περίπτωση που για οποιονδήποτε λόγο αυτό δεν καθίσταται εφικτό, η Εταιρεία γνωστοποιεί το γεγονός εγγράφως και εγκαίρως προς τον παραπονούμενο συναλασσόμενο, ενημερώνοντας για το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση και επίλυση της υπόθεσης.



- Σε κάθε έγγραφη απάντηση προς τον παραπονούμενο περιλαμβάνεται εμπειριστατωμένη και αιτιολόγηση. Η σχετική ενημέρωση παρέχεται με τρόπο σαφή και κατανοητό. Στην περίπτωση που η εμπειριστατωμένη απάντηση δεν ικανοποιεί τον παραπονούμενο με αποτέλεσμα εκείνος να εμμένει στο παράπονό του, η Εταιρεία ενημερώνει ρητώς για τη δυνατότητά του να απευθυνθεί σε μηχανισμό εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και στην, κατά περίπτωση, αρμόδια Αρχή.

## 8. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων

Η QQuant σε εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών έχει συστήσει Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων (Complaints Management), το οποίο υπάγεται διοικητικά στη Διεύθυνση Loans Operations. Ο επικεφαλής του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων διασφαλίζει την ομαλή διαχείριση των υποθέσεων, τη διεξοδική διερεύνηση των υποβαλλόμενων παραπόνων και την επίλυσή τους με αμερόληπτο τρόπο.

Τα παράπονα παραλαμβάνονται με τους ακόλουθους ενδεικτικά τρόπους:

- Προφορικά, μέσω καταγεγραμμένης τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Εγγράφως (ενδεικτικά, με επιστολή, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έγγραφο Δημόσιας Αρχής)
- Ιστοσελίδα της Εταιρείας
- Συνεργαζόμενες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών και Δικηγορικά Γραφεία
- Φυσική παρουσία του παραπονούμενου στα γραφεία της Εταιρείας

Το Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων παρακολουθεί σε καθημερινή βάση τα εισερχόμενα παράπονα και τον χρόνο απόκρισης σε αυτά, διασφαλίζοντας τη σωστή και εμπρόθεσμη διαχείριση και επίλυσή τους. Επιπλέον, παρακολουθεί τα αίτια για τυχόν καθυστέρηση στην απάντηση, και ενεργεί προς την επίλυση αυτών. Σε μηνιαία βάση, υποβάλλεται σχετική αναφορά στην Εκτελεστική Επιτροπή. Τα στοιχεία που παρακολουθούνται μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν το πλήθος παραπόνων, την κατηγορία/αιτία των παραπόνων, το χρόνο απόκρισης της Εταιρείας κ.ά. Απώτερος σκοπός είναι να εντοπίζονται και να αντιμετωπίζονται τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα ή αδυναμίες, να βελτιώνεται η ποιότητα της εξυπηρέτησης, να περιορίζονται/εξαλείφονται πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι και να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα.

## 9. Υποβολή Στοιχείων και Αναφορών

Η QQuant υποβάλει στην Τράπεζα της Ελλάδος εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη εκάστου έτους:

- Σε εφαρμογή της ΠΕΕ 191/23.07.2021 Θέμα 2: «Στατιστικά στοιχεία παραπόνων που υποβάλλονται σε εποπτευόμενα ιδρύματα» το Υπόδειγμα COR 30 «Στατιστικά Στοιχεία Παραπόνων – Καταγγελιών»
- Το Παράρτημα «Χειρισμός Παραπόνων» ΠΕΕ 157/1/02.04.2019 το οποίο παρατίθεται ακολούθως στην παρούσα Πολιτική.

## 10. Σχετικές Διαδικασίες

Η Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών εφαρμόζεται μέσω της καταγεγραμμένης Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών η οποία περιγράφει αναλυτικά τις απαιτούμενες ενέργειες, τις αρμοδιότητες και τους ρόλους, καθώς και τη ροή των ενεργειών που πραγματοποιούνται από την παραλαβή παραπόνου ή καταγγελίας μέχρι την επίλυση.