

# Διαδικασία υποβολής καταγγελιών

## 1. Γενικές πληροφορίες

Σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/2117, η One Three Capital ενημερώνει τους πελάτες της για τη διαδικασία υποβολής καταγγελιών που εφαρμόζει.

Οι καταγγελίες υποβάλλονται χωρίς καμία χρέωση και αποκλειστικά με τη χρήση του τυποποιημένου υποδείγματος, το οποίο είναι διαθέσιμο σε συνεχή βάση στην ενότητα «Γενικές Πληροφορίες» στον σύνδεσμο: <https://ovolus.com/el/documents/> με δυνατότητα λήψης του σχετικού αρχείου.

## 2. Γλώσσα υποβολής

Οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα.

## 3. Απαιτούμενα στοιχεία για παραδεκτή υποβολή

Για την παραδεκτή υποβολή καταγγελίας, θα πρέπει να συμπληρώνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

(i) Το ονοματεπώνυμο του καταγγέλλοντος ή η επωνυμία της εταιρίας (σε περίπτωση καταγγέλλοντος νομικού προσώπου). Εάν ο πελάτης είναι νομικό πρόσωπο, η καταγγελία υποβάλλεται από τον νόμιμο εκπρόσωπό του και συνοδεύεται από τα κατά περίπτωση απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα.

(ii) Τα στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντος (τηλέφωνο, ταχυδρομική διεύθυνση και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

(iii) Το αντικείμενο της καταγγελίας, με σαφή και πλήρη αναφορά της επένδυσης ή/και της συγκεκριμένης προσφοράς στην οποία αυτή αφορά.

(iv) Τυχόν έγγραφα που βοηθούν στην τεκμηρίωση των αναφερόμενων πραγματικών περιστατικών.

## 4. Τρόπος υποβολής

Η καταγγελία υποβάλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση της Εταιρίας: [complaints@ovolus.com](mailto:complaints@ovolus.com)

## 5. Επιβεβαίωση παραλαβής και έλεγχος παραδεκτού

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών βεβαιώνει την παραλαβή της καταγγελίας και ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το αν η καταγγελία είναι παραδεκτή, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της.

Η επιβεβαίωση παραλαβής από την Εταιρία περιλαμβάνει ιδίως: (α) τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου στελέχους της Εταιρίας, στο οποίο ο καταγγέλλων μπορεί να απευθύνεται για οποιοδήποτε σχετικό ερώτημα, και

(β) σαφή ένδειξη του χρονικού διαστήματος εντός του οποίου μπορεί να αναμένει απάντηση στην καταγγελία.

## **6. Μη παραδεκτές καταγγελίες**

Σε περίπτωση μη παραδεκτής καταγγελίας, η Εταιρία ενημερώνει τον καταγγέλλοντα για τις ελλείψεις που πρέπει να διορθωθούν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της. Καταγγελία που επιστρέφεται για διόρθωση θεωρείται ότι δεν έχει υποβληθεί στην Εταιρία. Η επιστροφή αυτή δεν εμποδίζει τον καταγγέλλοντα να υποβάλει εκ νέου καταγγελία με το ίδιο περιεχόμενο, μετά τη διόρθωση των ελλείψεων.

## **7. Χρόνος απάντησης**

Η απάντηση της Εταιρίας επί της καταγγελίας, καθώς και τα τυχόν συνημμένα έγγραφα, αποστέλλονται στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του καταγγέλλοντος, το αργότερο εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της καταγγελίας.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, εάν η απόφαση δεν μπορεί να ληφθεί εντός της ανωτέρω προθεσμίας, το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών ενημερώνει εγγράφως τον καταγγέλλοντα για τους λόγους της καθυστέρησης και προσδιορίζει την ημερομηνία κατά την οποία αναμένεται η σχετική απάντηση.

## **8. Στοιχεία επικοινωνίας και ευθύνη**

Η Εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν δηλωθεί είναι ελλιπή ή ανακριβή.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα και τον ενημερώνει για την πορεία εξέτασης της καταγγελίας του.