

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Έκδοση 1 – Απρίλιος 2024

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.....	3
2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ.....	4
4. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	5
5. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ.....	6
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	7
7. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	10
8. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ.....	10
9. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ.....	11
ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	12

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η παρούσα Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων (εφεξής καλούμενη "**Πολιτική**") καθορίζει τις αρχές που ισχύουν για την AXON SECURITIES S.A., μιας εταιρείας που έχει συσταθεί στην Ελλάδα με αριθμό μητρώου 000708201000, αδειοδοτημένη και εποπτευόμενη από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (εφεξής αναφερόμενη ως "**Ε.Κ.**") ως Ανώνυμη Εταιρεία Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών με αριθμό άδειας 32/315/26.10.2004 να προσφέρει ορισμένες επενδυτικές και παρεπόμενες υπηρεσίες που υπόκεινται στις διατάξεις του Νόμου 4514/2018 «Αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και άλλες διατάξεις» (εφεξής αναφερόμενη ως η "**AXON**" ή/και η "**Εταιρεία**").

Η έδρα της Εταιρείας είναι στην οδό Σταδίου 48, 105 64 Αθήνα, Ελλάδα.

Το **NAGA.eu** είναι ο τομέας/ιστοσελίδα της Εταιρείας, ο οποίος ανήκει στη Naga Technology GmbH, ωστόσο, λειτουργεί ανεξάρτητα και αποκλειστικά από την Axon Securities S.A.

Η **NAGA** είναι εμπορική επωνυμία και εμπορικό σήμα της NAGA Group AG, μιας εταιρείας FinTech με έδρα τη Γερμανία, εισηγμένης στο Χρηματιστήριο της Φρανκφούρτης. Αποκλειστικά δικαιώματα για τη χρήση της εν λόγω εμπορικής επωνυμίας και του εμπορικού σήματος, στην ελληνική επικράτεια, παραχωρούνται αποκλειστικά στην Axon Securities S.A.

2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της παρούσας πολιτικής είναι να καθορίσει τις ρυθμίσεις που εφαρμόζει η AXON για τον εύλογο και άμεσο χειρισμό των παραπόνων, καθώς και να διασφαλίσει ότι η Εταιρεία ενεργεί σύμφωνα με τους σχετικούς νόμους και κανονισμούς τόσο για να διασφαλίσει την προστασία των πελατών της ή/και των δυνητικών πελατών της όσο και την τήρηση των νομικών ή/και κανονιστικών υποχρεώσεων της. Η Εταιρεία θα ενεργεί σύμφωνα με το βέλτιστο συμφέρον των πελατών της και θα διασφαλίζει ότι διαθέτει τα κατάλληλα συστήματα και ελέγχους ώστε οι πελάτες της, συμπεριλαμβανομένων των

AXON SECURITIES S.A.

δυναμικών πελατών, να έχουν πρόσβαση σε επαρκείς μηχανισμούς χειρισμού παραπόνων και επανόρθωσης που είναι προσβάσιμοι, ανεξάρτητοι, δίκαιοι, υπεύθυνοι, έγκαιροι και αποτελεσματικοί.

3. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Η παρούσα Πολιτική ακολουθεί τις ακόλουθες αρχές:

- δίκαιη αντιμετώπιση των πελατών.
- τα παράπονα των πελατών αντιμετωπίζονται ευπρεπώς και εγκαίρως.
- οι πελάτες είναι πλήρως ενημερωμένοι για τους τρόπους διευθέτησης των παραπόνων τους και τα δικαιώματά τους για εναλλακτική λύση εάν δεν είναι πλήρως ικανοποιημένοι από την απάντηση της AXON στα παράπονά τους.
- η Εταιρεία θα αντιμετωπίζει όλα τα παράπονα αποτελεσματικά και δίκαια, καθώς μπορεί να βλάψουν τη φήμη και την επιχειρηματική δραστηριότητα της AXON εάν αντιμετωπιστούν διαφορετικά.
- οι υπάλληλοι της Εταιρείας πρέπει να εργάζονται με καλή πίστη και χωρίς να θίγουν τα συμφέροντα των πελατών.
- Η επίσημη γλώσσα της Εταιρείας είναι η Ελληνική και η Αγγλική γλώσσα και οι υπάλληλοί της θα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να βοηθήσουν σε ένα παράπονο που υποβάλλουν οι πελάτες στην Ελληνική ή στην Αγγλική γλώσσα, για την διευκόλυνση των πελατών, η Εταιρεία μπορεί να επικοινωνεί με τους πελάτες στην ίδια γλώσσα αναφοράς του παραπόνου από τον πελάτη ή στη γλώσσα στην οποία ο πελάτης επικοινωνεί με την Εταιρεία στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών της.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η Εταιρεία:

- θεσπίζει και διατηρεί διαδικασία διαχείρισης παραπόνων για τους πελάτες ή δυναμικούς πελάτες, η οποία παρέχει σαφείς, ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων.

- Δημοσιεύει τις λεπτομέρειες της διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται κατά το χειρισμό ενός παραπόνου, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και τα στοιχεία επικοινωνίας της υπηρεσίας διαχείρισης παραπόνων, που πρέπει να παρέχονται στους πελάτες ή δυνητικούς πελάτες, κατόπιν αιτήματος ή κατά την αναγνώριση ενός παραπόνου.
- καθιερώνει μια λειτουργία διαχείρισης παραπόνων στο Τμήμα Συμμόρφωσης της Εταιρείας, η οποία επιτρέπει τη διερεύνηση, την ανάλυση και την επίλυση των παραπόνων.
- επικοινωνεί με τους πελάτες σε απλή γλώσσα που να είναι σαφώς κατανοητή και παρέχει απάντηση στον ενδιαφερόμενο χωρίς περιττή καθυστέρηση
- εξηγεί στον πελάτη ή τον δυνητικό πελάτη τη θέση της AXON σχετικά με το παράπονο και εκθέτει τις επιλογές του πελάτη ή του δυνητικού πελάτη, κατά περίπτωση, ότι μπορεί να αναλάβει αστική δράση.
- παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα και τη διαχείριση των παραπόνων στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς (εφεξής "ΕΚ").
- διασφαλίζει ότι η λειτουργία διαχείρισης παραπόνων αναλύει τα δεδομένα παραπόνων και χειρισμού παραπόνων για να διασφαλίζει ότι εντοπίζει και αντιμετωπίζει τυχόν κινδύνους ή ζητήματα.

4. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Προκειμένου να διερευνήσει και να επιλύσει πιθανά παράπονα που λαμβάνει, η AXON συλλέγει και καταγράφει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου
- Λεπτομέρειες του πελάτη που υποβάλλει το παράπονο, όπως:
 - Όνομα και επώνυμο του παραπονούμενου.
 - Το email που χρησιμοποίησε ο Παραπονούμενος για να εγγραφεί στην Εταιρεία (Registered Email).
 - Ο αριθμός του Λογαριασμού Συναλλαγών του Παραπονούμενου στον οποίο

AXON SECURITIES S.A.

αναφέρεται το παράπονο(Account No.).

- Αριθμός εθνικής ταυτότητας ή/και διαβατηρίου.
- Χώρα Διαμονής.
- Περιεχόμενο και αιτιολογία του παραπόνου, συμπεριλαμβανομένων:
 - Η αιτία του παραπόνου.
 - Το εμπλεκόμενο χρηματοπιστωτικό μέσο.
 - Το αμφισβητούμενο ποσό.
 - Η ημερομηνία διακανονισμού.
- Υπηρεσία/Τμήμα το οποίο αφορά το παράπονο
- Στοιχεία του υπαλλήλου της AXON που είναι υπεύθυνος για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν στον πελάτη
- Μέγεθος της ζημίας που ο πελάτης ισχυρίζεται ότι έχει υποστεί ή/και που μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει υποστεί με βάση το περιεχόμενο του παραπόνου
- Ημερομηνία της απάντησης της AXON
- Το περιεχόμενο της γραπτής απάντησης της AXON στο παράπονο που υποβλήθηκε
- Παραπομπή σε οποιαδήποτε αλληλογραφία που ανταλλάσσεται μεταξύ της AXON και του πελάτη, η οποία θα πρέπει να επισυνάπτεται στο φάκελο της AXON για τις εσωτερικές απαιτήσεις τήρησης αρχείων.

5. ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Εάν για οποιονδήποτε λόγο ο πελάτης δεν είναι απόλυτα ικανοποιημένος από οποιαδήποτε πτυχή των υπηρεσιών της AXON, ο πελάτης πρέπει να ενημερώσει την AXON το συντομότερο δυνατό προφορικά μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας και συμπληρώνοντας το έντυπο της Εταιρείας ("Έντυπο Παραπόνου"), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση complaints@naga.eu, ή μέσω ταχυδρομείου στη διεύθυνση: AXON SECURITIES S.A., Σταδίου 48, 105 64 Αθήνα, Ελλάδα.

Τα παράπονα των πελατών δεν θα εξετάζονται και δεν θα αξιολογούνται εάν το Έντυπο Παραπόνου δεν είναι δεόντως συμπληρωμένο με όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες. Μαζί με το Έντυπο Παραπόνου μπορεί να αποσταλεί οποιαδήποτε περαιτέρω τεκμηρίωση για τους ισχυρισμούς του Πελάτη. Εάν ο πελάτης διαθέτει οποιαδήποτε υποστηρικτικά ή/και τεκμηριωτικά στοιχεία για την υποστήριξη του παραπόνου, ο πελάτης θα πρέπει να διασφαλίσει ότι οι πληροφορίες αυτές συλλέγονται και διαβιβάζονται στην AXON χρησιμοποιώντας μία από τις προαναφερθείσες μεθόδους.

Όταν το παράπονο υποβάλλεται από τον πελάτη μέσω νομικού εκπροσώπου (π.χ. δικηγόρου, δημόσιου νομικού συμβούλου), το Έντυπο Παραπόνου και η απαιτούμενη τεκμηρίωση πρέπει να συνοδεύονται από δεόντως εκτελεσμένη γραπτή εξουσιοδότηση του νομικού εκπροσώπου να εκπροσωπεί ή να ενεργεί για λογαριασμό του πελάτη (π.χ. Πληρεξούσιο).

6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Μετά την παραλαβή του παραπόνου, η AXON αξιολογεί κατά πόσον συντρέχουν λόγοι για την υποβολή παραπόνου βάσει των πολιτικών και διαδικασιών της που αναγνωρίζονται επίσης από τον πελάτη και όλων των εφαρμοστέων νόμων και κανονισμών. Η AXON επιδιώκει να συγκεντρώσει και να διερευνήσει, δωρεάν, όλα τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με το παράπονο και να εντοπίσει πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων, προκειμένου να τις μετριάσει και να διασφαλίσει τη δίκαιη επίλυση του παραπόνου.

Για να είναι μια έρευνα δίκαιη, πρέπει να είναι εμπειριστατωμένη, αν και η AXON επιδιώκει να ολοκληρώνει τις υποθέσεις το συντομότερο δυνατό, χωρίς αδικαιολόγητες καθυστερήσεις και πάντοτε εντός των χρονικών πλαισίων του νόμου, ως εξής:

- εντός δύο εργάσιμων (2) ημερών, ο πελάτης λαμβάνει επιβεβαίωση της παραλαβής του παραπόνου του και ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση ενός εσωτερικού μητρώου παραπόνων (εφεξής "Μητρώο Παραπόνων").

Μετά την παραλαβή του παραπόνου, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης καταχωρίζει το παράπονο στο Μητρώο Παραπόνων, δίνοντάς της έναν Μοναδικό Αριθμό Αναφοράς ("MAA").

- ο ΜΑΑ κοινοποιείται στον πελάτη από τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης, ο οποίος ενημερώνει τον πελάτη ότι θα πρέπει να χρησιμοποιεί τον εν λόγω αριθμό αναφοράς σε κάθε μελλοντική επικοινωνία και αλληλογραφία με την Εταιρεία, τον Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή και/ή την ΕΚ σχετικά με το συγκεκριμένο παράπονο.
- κατά τη διάρκεια της διερεύνησης του παραπόνου, η ΑΧΟΝ ενημερώνει τον πελάτη για τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου.
- Εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων από την παραλαβή, η Εταιρεία αποστέλλει στον πελάτη τελική απάντηση. Εάν η έρευνα δεν ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων (4) εβδομάδων από την παραλαβή του παραπόνου, η ΑΧΟΝ θα ενημερώσει τον πελάτη για τους λόγους της περαιτέρω καθυστέρησης, αναφέροντας πότε είναι πιθανό να παράσχει στον πελάτη την τελική της απάντηση. Η προθεσμία αυτή δεν θα υπερβαίνει την περίοδο των οκτώ (8) εβδομάδων από την ημέρα υποβολής του παραπόνου.
- κατά τη διάρκεια της διερεύνησης του παραπόνου, η ΑΧΟΝ θα ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου του, και ένα από τα στελέχη της ΑΧΟΝ μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας μαζί του για να λάβει περαιτέρω διευκρινίσεις και πληροφορίες σχετικά με το παράπονο του, εάν χρειάζεται.
- Σε τέτοιες περιπτώσεις, η ΑΧΟΝ θα απαιτήσει την πλήρη συνεργασία του πελάτη για τη διερεύνηση και πιθανή επίλυση του παραπόνου του.
- Εάν μετά την υποβολή του παραπόνου, ο πελάτης αποτύχει ή παραλείψει να καθιερώσει περαιτέρω επικοινωνία με τα στελέχη της Εταιρείας και/ή παραμείνει απρόθυμος στις προσπάθειες της Εταιρείας να επικοινωνήσει μαζί τους για διάστημα 3 (τριών) μηνών από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου, τότε η ΑΧΟΝ θα θεωρεί το θέμα ως λήξαν λόγω της έλλειψης συνεργασίας ή επικοινωνίας

που επιδείχθηκε.

- μόλις ολοκληρωθεί η διερεύνηση ενός Παραπόνου, εκδίδεται τελική απάντηση στον πελάτη με τα αποτελέσματα της διερεύνησης μαζί με τις απαιτούμενες εξηγήσεις και τα μέτρα αποκατάστασης που προτίθεται να λάβει η Εταιρεία. Με την αποστολή της τελικής απάντησης, ο πελάτης λαμβάνει προθεσμία οκτώ (8) εβδομάδων για να απαντήσει. Εάν η απάντηση δεν ληφθεί εντός οκτώ (8) εβδομάδων, τότε η Εταιρεία δεν υποχρεούται να ασχοληθεί περαιτέρω με το παράπονο, εκτός εάν λάβει περαιτέρω αλληλογραφία από τον πελάτη που να υποδεικνύει ότι εξακολουθεί να είναι δυσαρεστημένος.

Η διαδικασία που περιγράφεται στο παρόν εφαρμόζεται για παράπονα που υποβάλλονται **εντός ενός (1) έτους από τα γεγονότα στα οποία αναφέρονται τα παράπονα**. Η Εταιρεία **δεν** θα εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά την παρέλευση της προαναφερθείσας προθεσμίας.

Είναι σαφές ότι το δικαίωμα των Πελατών να προβούν σε νομικές ενέργειες δεν επηρεάζεται από την ύπαρξη ή χρήση των διαδικασιών παραπόνου που αναφέρονται ανωτέρω. Επιπλέον, οι Πελάτες έχουν το δικαίωμα να απευθύνουν καταγγελίες σχετικά με τα παράπονά τους σε αρμόδιο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως ορίζεται στο Άρθρο 4(h) της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, καθώς και στο άρθρο 102 του Νόμου 4512/2018. Ενδεικτικά, και όσον αφορά τις Εταιρείες Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών που εδρεύουν στην Ελλάδα, οι καταγγελίες σχετικά με τα παράπονα μπορούν να απευθύνονται στον Ελληνικό Χρηματοοικονομικό Διαμεσολαβητή 1 μήνα μετά την έκβαση της επίλυσης του παραπόνου της Εταιρείας, εφόσον ο πελάτης δεν έχει ικανοποιηθεί από την τελική απόφαση της Εταιρείας.

Ο Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Διαμεσολαβητής:

Διεύθυνση: Μασσαλίας 1, 10680, Αθήνα

Τηλέφωνο: +302106460612

Ιστοσελίδα: <https://hobis.gr/en>

Εκτός από τα παραπάνω, ο πελάτης μπορεί να υποβάλει την καταγγελία του απευθείας στη ρυθμιστική αρχή (π.χ. ΕΚ) ή να επιλύσει το θέμα δικαστικά.

Για την υποβολή καταγγελίας στην Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ο πελάτης θα πρέπει να διαβάσει τις Οδηγίες για τη Συμπλήρωση του Έντυπου Καταγγελίας και στη συνέχεια να συμπληρώσει και να αποστείλει το Έντυπο Καταγγελίας στη διεύθυνση info@cmc.gov.gr. Όλες οι σχετικές πληροφορίες καθώς και το Έντυπο Καταγγελίας βρίσκονται στη διεύθυνση http://www.hcmc.gr/el_GR/web/portal/supkat και <http://www.hcmc.gr/aweb/files/kataggelies/Complaint%20Form.pdf> αντίστοιχα.

7. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Το Τμήμα Συμμόρφωσης της Εταιρείας έχει την ευθύνη να αναλύει, σε συνεχή βάση, τα δεδομένα χειρισμού παραπόνων, ώστε να διασφαλίζει ότι εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται επαναλαμβανόμενα ή συστημικά προβλήματα και πιθανοί νομικοί και λειτουργικοί κίνδυνοι. Η εν λόγω ανάλυση περιλαμβάνει τις αιτίες των παραπόνων, ώστε να εντοπίζονται οι βασικές αιτίες που είναι κοινές σε τέτοιου είδους παράπονα. Τα βασικά αίτια εξετάζονται στη συνέχεια για να διαπιστωθεί κατά πόσον μπορεί να επηρεάζουν άλλες διαδικασίες ή προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων για τα οποία δεν υποβλήθηκε άμεσα παράπονο. Η AXON διασφαλίζει ότι τα βασικά αίτια διορθώνονται, όπου αυτό είναι λογικό.

8. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Η AXON διατηρεί αρχεία όλων των παραπόνων καθώς και όλες τις σχετικές λεπτομέρειες για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών μετά τη λήξη της επιχειρηματικής σχέσης με τους πελάτες της και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις τήρησης αρχείων, όπως αυτές ενδέχεται να τροποποιούνται κατά καιρούς.

9. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η Λειτουργία Συμμόρφωσης παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα της παρούσας Πολιτικής και των διαδικασιών διαχείρισης παραπόνων στο πλαίσιο του προγράμματος παρακολούθησης της συμμόρφωσης. Η παρούσα Πολιτική επανεξετάζεται περιοδικά και τουλάχιστον ετησίως, ώστε να διασφαλίζεται ότι εξακολουθεί να ανταποκρίνεται στις κανονιστικές υποχρεώσεις και τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης της AXON.

ΦΟΡΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Αυτό είναι το έντυπο που πρέπει να συμπληρώσετε εάν επιθυμείτε να υποβάλετε το παράπονο σας στην AXON SECURITIES S.A. (η "**Εταιρεία**"). Για την ορθή διερεύνηση και αξιολόγηση του παραπόνου σας απαιτείται η παροχή πλήρων, επικαιροποιημένων καθώς και ορθών πληροφοριών προς την Εταιρεία.

Σημειώστε ότι το παρακάτω έντυπο παραπόνων είναι μόνο ενδεικτικό και όχι εξαντλητικό. Η Εταιρεία ενδέχεται να ζητήσει περαιτέρω πληροφορίες ή/και διευκρινίσεις ή/και αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με το παράπονό σας.

Ημερομηνία:

Πληροφορίες πελάτη

Όνομα:

Επώνυμο:

Αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου:

Όνομα Νομικής Οντότητας:

(Σε περίπτωση που ο Πελάτης είναι νομικό πρόσωπο)

Χώρα Υπηκοότητας (σε περίπτωση Φυσικού Προσώπου) ή Χώρα Σύστασης (Σε περίπτωση Νομικού Προσώπου):

Καταχωρημένο email:

Αριθμός Λογαριασμού

Συναλλαγών:

Στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη

Ταχυδρομική Διεύθυνση:

Πόλη/Περιφέρεια:

Ταχυδρομικός Κώδικας:

Χώρα:

Τηλέφωνο:

Email:

(Παρακαλώ επιλέξτε την πιο βολική για εσάς μέθοδο επικοινωνίας)

Λεπτομέριες του παραπόνου

Ημερομηνία δημιουργίας του παραπόνου:

Περιγραφή του παραπόνου:

(χρησιμοποιήστε ξεχωριστό φύλλο εάν είναι απαραίτητο)

Αμφισβητούμενο/Διεκδικούμενο ποσό (Νόμισμα & ποσό)