

## Διαχείριση Παραπόνων

Η Εταιρεία έχει θεσπίσει, εφαρμόζει και διατηρεί αποτελεσματικές και διαφανείς διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων για τον άμεσο χειρισμό των παραπόνων Πελατών (φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο υποβάλλει το παράπονο) που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή των υπηρεσιών της.

Η Εταιρεία βάσει του εγκεκριμένου οργανογράμματός της έχει ορίσει ως υπεύθυνο για την αποδοχή και εξέταση παρατηρήσεων και παραπόνων που εκφράζονται από τους Πελάτες τον Υπεύθυνο Κανονιστικής Συμμόρφωσης (εφεξής για τις ανάγκες του παρόντος «Υπεύθυνος αντιμετώπισης παραπόνων»).

Οι Πελάτες μπορούν να υποβάλλουν τυχόν παράπονα τους στον Υπεύθυνο αντιμετώπισης παραπόνων δωρεάν, μέσω μίας από τις ακόλουθες επιλογές:

- Μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στη διεύθυνση [info@argo-exchange.gr](mailto:info@argo-exchange.gr).
- Μέσω συμπλήρωσης της αντίστοιχης φόρμας επικοινωνίας στο κάτω μέρος της κεντρικής σελίδας του site μας [www.argo-exchange.gr](http://www.argo-exchange.gr).

### ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

Ο πρώτος διαθέσιμος εκπρόσωπος της εταιρείας μας θα επικοινωνήσει άμεσα μαζί σας.

ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΣΑΣ (ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ)

ΤΟ EMAIL ΣΑΣ (ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ)

ΤΗΛΕΦΩΝΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΟ)

ΘΕΜΑ

Θέλω να αγοράσω συνάλλαγμα  
Θέλω να αγοράσω συνάλλαγμα  
Θέλω να πουλήσω συνάλλαγμα  
Άλλο  
**Παράπονα**

- Με αποστολή γραπτής επιστολής στη διεύθυνση: Argo Exchange A.E., Λεωφόρος Συγγρού 80-88 Αθήνα ΤΚ 11741, 1<sup>ος</sup> όροφος
- Σε περίπτωση αδυναμίας του πελάτη να υποβάλλει το παράπονό του ηλεκτρονικά μπορεί να απευθυνθεί σε όλα τα καταστήματα της Εταιρείας, μέσω των οποίων καταγράφεται ηλεκτρονικά και αποστέλλεται στον Υπεύθυνο αντιμετώπισης παραπόνων.

Για ενημέρωση αναφορικά με τα **Προσωπικά σας Δεδομένα** επισκεφτείτε τον σύνδεσμο <https://argo-exchange.gr/prosopika-dedomena> .

Παρουσιάζονται στη συνέχεια με αναλυτικό τρόπο τα ακολουθούμενα στάδια της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων:

## 1. Παραλαβή παραπόνου

Ο Υπεύθυνος αντιμετώπισης παραπόνων είναι αρμόδιος για την παραλαβή παραπόνων από Πελάτες της Εταιρείας, τα οποία προέρχονται από κάποιο από τα μέσα υποβολής που αναφέρονται στο Παρόν Έγγραφο. Σε κάθε περίπτωση, κατά την υποβολή του παραπόνου, πρέπει να αναγράφονται το ονοματεπώνυμο και τα στοιχεία επικοινωνίας του Πελάτη. Ο Υπεύθυνος αντιμετώπισης παραπόνων οφείλει να ενημερώσει τον πελάτη για την παραλαβή του παραπόνου, το οποίο υπεβλήθη. Σε περίπτωση αιτήματος του παραπονούμενου, η Εταιρεία παρέχει ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του. Κάθε παράπονο που παραλαμβάνεται, καθώς και τυχόν συνοδευτικά έγγραφα, καταχωρούνται, σε εσωτερικό επίπεδο, σε αρχείο παραπόνων από την Κανονιστική Συμμόρφωση, λαμβάνοντας αριθμό πρωτοκόλλου. Αυτό αποσκοπεί στην περαιτέρω διερεύνηση όλων των συνοδευτικών αποδεικτικών στοιχείων, εγγράφων και πληροφοριών που σχετίζονται με κάθε υποβληθέν παράπονο με σκοπό την παροχή ευλόγως τεκμηριωμένης απάντησης

## 2. Απάντηση στον Πελάτη

Με την εξέταση της υπόθεσης του Πελάτη και την ολοκλήρωση της ανάλυσης των δεδομένων του εκάστοτε παραπόνου, η Κανονιστική Συμμόρφωση ανακοινώνει εγγράφως στον Πελάτη, την επίσημη θέση της Εταιρείας, σε σχέση με το παράπονό του. Η επικοινωνία

με τον Πελάτη γίνεται με σαφήνεια, σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρείας γίνεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, το αργότερο **εντός 21 ημερολογιακών ημερών** από την παραλαβή του παραπόνου. Σε περίπτωση περαιτέρω καθυστέρησης, η Κανονιστική Συμμόρφωση ενημερώνει γραπτώς και εγκαίρως τον Πελάτη για τον επιπλέον χρόνο που απαιτείται, την αιτία της καθυστέρησης καθώς επίσης και το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και να του παρασχεθεί γραπτή απάντηση. Στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος έως ότου δοθεί γραπτή απάντηση στον πελάτη, η Εταιρεία παρέχει, κατόπιν αιτήματός του, ενημέρωση για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

### 3. Ενημέρωση για επιλογές Πελάτη

Στην απάντηση της Εταιρείας αναφέρεται ρητώς, ότι ο Πελάτης έχει την επιλογή, εφόσον η ανωτέρω οριστική απάντηση και η ανακοίνωση της θέσης της Εταιρείας δεν τον ικανοποιεί, να εμείνει στο παράπονό του, μέσω των παρακάτω εναλλακτικών:

- i. Ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει αίτημα επανεξέτασης του παραπόνου του, απευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, μέσω των στοιχείων επικοινωνίας που του έχουν ήδη παρασχεθεί.
- ii. Ο Πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή, που βρίσκεται υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, εφόσον εμμένει στο παράπονο του (Ιστοσελίδα <https://www.synigoroskatanaloti.gr/el>).

### 4. Αρχαιοθέτηση παραπόνου

Εφόσον ολοκληρωθεί η ανωτέρω διαδικασία διαχείρισης, το παράπονο του Πελάτη αρχειοθετείται από την Κανονιστική Συμμόρφωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην Πολιτική Τήρησης Αρχείων της Εταιρείας.