

Διαχείριση Παραπόνων

Η Εταιρεία μας δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε τυχόν παράπονα και διαθέτει διαδικασίες για την υποβολή, καθώς και για την κατάλληλη και αποτελεσματική διερεύνηση παραπόνων από υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.

Για το σκοπό αυτό η Εταιρεία ενημερώνει τον πελάτη ότι διαθέτει αρμόδια υπηρεσία για την κατάλληλη και αποτελεσματική διερεύνηση παραπόνων από υφιστάμενους και δυνητικούς πελάτες με σκοπό την επίλυση των διαφορών που ενδέχεται να προκύψουν στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών και παρεπόμενων υπηρεσιών.

Αναφορικά με τυχόν παράπονά τους, οι υφιστάμενοι/δυνητικοί πελάτες μπορούν να απευθύνονται:

- είτε στο αρμόδιο στέλεχος της Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- είτε στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών:

Στο τηλέφωνο 210-3363800 ωράριο λειτουργίας 9:00-17:00 ή

Συμπληρώστε και στείλτε μας μέσω e-mail στη διεύθυνση: main@axonsec.gr το [Έντυπο Υποβολής Παραπόνων](#).

Η δυνατότητα υποβολής παραπόνων παρέχεται δωρεάν.

Ο πελάτης μπορεί να απευθύνεται εγγράφως στην αρμόδια υπηρεσία προκειμένου να εκφράσει τυχόν παράπονο και η Εταιρεία θα διερευνήσει το παράπονο του υφιστάμενου/δυνητικού πελάτη και θα απαντήσει το συντομότερο δυνατό, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, στα χρονικά όρια που ορίζονται από το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Εάν απαιτηθεί περαιτέρω διερεύνηση του θέματος, ο πελάτης θα ενημερωθεί σχετικά. Οι υφιστάμενοι/δυνητικοί πελάτες οι οποίοι δεν έχουν μείνει ικανοποιημένοι από την απάντηση της Εταιρείας έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν στο Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ: 2103376700 , ιστοσελίδα: www.hobis.gr.