

FORMULAIRE DE CONTACT

ÉLÉMENTS CLEFS DE LA RÉCLAMATION

- **Publication du formulaire** : publication du formulaire de contact sur le site internet ;
- **Identification du Réclamant** : Nom, contact (email/téléphone), statut (client, ancien client, etc.).
- **Détails de la Réclamation** : Description détaillée du mécontentement, avec la possibilité d'ajouter des pièces jointes si nécessaire.
- **Communication des Procédures** : Information claire sur le processus de traitement des réclamations, y compris le délai de réponse.
- **Accusé de Réception Automatique** : Un message automatique confirmant la réception de la réclamation.
- **Options de Suivi** : Informations sur comment le réclamant peut suivre l'évolution de sa réclamation.
- **Protection des Données** : Assurance que les informations fournies seront traitées conformément aux réglementations sur la protection des données.

FORMULAIRE INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION

1.a – Informations concernant le réclamant

*Nom/Dénomination de l'entité
juridique* :

Prénom :

*EUID ou, à défaut, numéro
national d'enregistrement ou
d'indentification* :

*Identifiant d'entité juridique (si
disponible)* :

Référence du client (si disponible) :

*Adresse (rue, numéro, étage)
(pour les personnes morales,
siège statutaire)* :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tel :

Courriel :

1.b – Coordonnées (si différentes de 1.a)

*Nom/dénomination de l'entité
juridique* :

Prénom :

*Adresse (rue, numéro, étage)
(pour les personnes morales,
siège statutaire)* :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél :

Courriel :

2.a – Informations sur le représentant légal (le cas échéant) (joindre au présent formulaire une procuration ou tout autre document officiel prouvant la désignation du représentant)

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

Numéro d'enregistrement et identifiant d'entité juridique (si disponible) :

*Adresse (rue, numéro, étage)
(pour les personnes morales,
siège statutaire)* :

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél :

Courriel :

2.a –Coordonnées (si différentes de 2.a)

Nom/Dénomination de l'entité juridique :

Prénom :

Adresse (rue, numéro, étage) :
(pour les personnes morales,
siège statutaire)

Code postal :

Ville :

Pays :

Tél :

Courriel :

3. Informations concernant la réclamation

3.a Référence complète du service sur crypto-actifs auquel la réclamation se rapporte (à savoir le nom du prestataire de services sur crypto-actifs, le numéro de référence du service sur crypto-actifs ou tout autre référence des transactions concernées...).

.....
.....
.....

3.b Description de l'objet de la réclamation

.....
.....
.....

Veuillez fournir tous les documents étayant les faits mentionnés.

3.c Date(s) des faits à l'origine de la réclamation

.....
.....
.....

3.d Description des dommages, pertes ou préjudices causés (le cas échéant)

.....
.....
.....

3.e Autres remarques ou informations pertinentes (le cas échéant)

.....
.....
.....

4 - Protection des données

Le réclamant accepte que ses données personnelles soient traitées conformément à la politique de confidentialité. Le traitement poursuit les finalités suivantes :

- Traiter la réclamation et y répondre.

Fait à (lieu), le (date)

SIGNATURE

RÉCLAMANT/REPRESENTANT LEGAL DU RÉCLAMANT

Documents fournis (veuillez cocher la case correspondante) :

Procuration ou autre document officiel prouvant la désignation du représentant ☐

Copie des documents contractuels des investissements auxquels la réclamation se rapporte ☐

Autres documents étayant la réclamation ☐

.....
.....
.....