

INSTANT TRADING EU LTD

Procedura di gestione del reclami

La traduzione del testo in italiano è fornita a fini esclusivamente informativi e non è giuridicamente vincolante.
Il documento giuridicamente vincolante è in lingua inglese.

1. INTRODUZIONE

INSTANT TRADING EU LTD (la "**Società**") è una società per azioni costituita a Cipro, che offre ai suoi clienti vari servizi di investimento, regolata dalla Commissione per i titoli e gli scambi di Cipro (la "**Commissione**" o la "**CySEC**"). È quindi una Società di investimento cipriota ("**SIC**") che opera ai sensi del Decreto legislativo del 2017 sui servizi e le attività di investimento e sui mercati regolamentati, D.Lgs. 87 (l)/2017.

La Società, con l'obiettivo di fornire servizi di alta qualità e servire al meglio l'interesse dei propri clienti ("**Clienti**", "**tu**"), adotta la seguente Procedura di gestione dei reclami al fine di garantire un processo equo e rapido per la gestione dei reclami che possono derivare nella prestazione dei servizi della Società.

La Società possiede, gestisce e monitora il sito Web <https://www.instaforex.eu>

È possibile utilizzare i recapiti seguente per contattare la Società:

- Indirizzo: 23A, Spetson, Leda Court, Blocco B, Ufficio B203, Mesa Geitonia, CY-4000 Limassol
- Telefono: +35725030684 o +442030340991
- Fax: +357 25722292
- Email: compliance@instaforex.eu

Definizioni:

"**Denunciante**" indica qualsiasi persona fisica o giuridica che può presentare un reclamo alla Società e che ha già presentato un reclamo.

"**Reclamo**" indica una dichiarazione di insoddisfazione indirizzata alla Società da un denunciante in merito alla fornitura di servizi di investimento.

2. PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Nel caso in cui un Cliente abbia un reclamo relativo ai rapporti o servizi con la Società, il Cliente potrà presentarlo utilizzando i seguenti metodi:

- a) Scaricare, compilare e inviare il modulo di reclamo **presentato nell'Annesso I** via e-mail all'indirizzo compliance@instaforex.eu insieme agli eventuali allegati che il Cliente ritenga necessari come prova del reclamo;
- b) Scaricare, compilare e inviare il modulo di reclamo **presentato nell'Annesso I** via fax al numero **+357 25722292**, insieme a qualsiasi altro documento che il Cliente ritenga necessario come prova del reclamo;

- c) Chiamare la linea di supporto della compagnia Instaforex **+35725030684** o **+442030340991**
- d) e seguire le istruzioni dell'impiegato in merito alla presentazione del reclamo, nonché fornire tutte le informazioni che l'impiegato chiederà.

I dettagli da fornire nel modulo o nell'e-mail possono essere, ma non limitate a:

- a) nome e cognome;
- b) Data;
- c) ID/numero di passaporto;
- d) numero di conto;
- e) informazioni su contatto;
- f) categoria del reclamo (deposito, prelievo, esecuzione dell'ordine, altro);
- g) importo (se presente);
- h) una breve descrizione che menziona la natura del reclamo, comprese le informazioni vitali (esempio: se il reclamo riguarda un ordine o una richiesta di prelievo, bisogna includere l'ID della transazione).

NOTE:

- I reclami anonimi non saranno trattati.
- L'invio dell'e-mail senza il modulo allegato o all'e-mail diversa da compliance@instaforex.eu comporterà la richiesta di compilare il modulo e/o inviare nuovamente all'e-mail corretta.
- L'invio di un fax al numero del fax diverso comporterà una mancata risposta da parte della Società in quanto il reclamo sarà considerato non ricevuto.
- L'invio del modulo incompleto comporterà la richiesta da parte della Società del modulo debitamente compilato. Il Cliente deve rispondere entro due (2) settimane per la registrazione del reclamo.
- I reclami telefonici possono essere accettati se l'utente autorizza il personale della Società a compilare il modulo al posto suo.

Alla ricezione ufficiale di un reclamo completo da un Cliente, l'avviso scritto viene inviato al Cliente via e-mail entro cinque (5) giorni dal momento della sua presentazione, confermando così che la Società ha ricevuto e sta prendendo provvedimenti per risolvere il reclamo insieme ad un **numero di riferimento univoco** da utilizzare in tutte le comunicazioni future con la Società o qualsiasi parte vincolata.

3. TRATTAMENTO DEI RECLAMI

I reclami vengono ricevuti dal dipartimento di assistenza clienti della Società e vengono assegnati all'ufficiale per le indagini. L'ufficiale comunica i dettagli del reclamo a tutti i responsabili dei dipartimenti rilevanti presso la Società e coordina le azioni necessarie per

indagare sulle circostanze relative al reclamo del Cliente e portare alla sua risoluzione il più presto possibile.

L'indagine viene conclusa entro due (2) mesi dal giorno della conferma del reclamo e i risultati vengono comunicati al Cliente. I risultati dell'indagine possono essere sia risoluzione del reclamo sia ulteriori indagini necessarie. Nel caso in cui l'indagine richieda più tempo, il Denunciante viene informato dalla Società tramite comunicazione scritta di necessità di tempo ulteriore per l'indagine e il motivo. In ogni caso, la Società fornirà la risposta finale entro un periodo di tempo non superiore a tre (3) mesi dal giorno del ricevimento del reclamo.

Durante il processo di indagine, il Cliente può richiedere in qualsiasi momento di essere aggiornato sullo stato e sui progressi del reclamo oltre all'aggiornamento sul processo di elaborazione della Società. Anche l'ufficiale incaricato può comunicare direttamente il Denunciante via e-mail o telefono al fine di ottenere, ove necessario, ulteriori chiarimenti e informazioni relative al reclamo. La Società richiede la piena collaborazione da parte del Cliente al fine di accelerare le indagini e eventuale risoluzione del reclamo. Si prega di notare che la Società considera il reclamo chiuso e cesserà l'indagine pertinente nel caso in cui il Cliente non risponda al funzionario entro il termine di tre (3) mesi dalla data di presentazione del reclamo.

4. DECISIONE FINALE

Al raggiungimento del risultato dell'indagine, il Cliente riceverà dalla Società la risposta finale contenente la decisione della Società, dettagli relativi all'indagine e eventuali azioni correttive che verranno intraprese dalla Società.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta, il Cliente si riserva il diritto di passare il reclamo al difensore civico finanziario di Cipro e/o la CySEC, tuttavia si ricorda che la CySEC non ha poteri di restituzione e quindi non esamina i reclami privati.

Resta inteso che il diritto del Cliente di avviare procedimenti legali contro la Società in relazione al reclamo rimane invariato dalle procedure sopra descritte.

Contatti delle autorità competenti:

Difensore civico della Repubblica di Cipro:

- Sito Web: <http://www.financialombudsman.gov.cy>
- Email: complaints@financialombudsman.gov.cy
- Indirizzo postale: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cipro
- Telefono: +35722848900
- Fax: +35722660584, +35722660118

la CySEC:

- Sito Web: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>
- Email: info@cysec.gov.cy
- Indirizzo postale: P.O BOX 24996, 1306 Nicosia
- Telefono: +357 22506600
- Fax: +357 22506700

5. TENUTA DEI REGISTRI

Non appena la Società riceve il modulo di reclamo, deve registrarlo in un registro interno nel modo appropriato, nonché per un facile riferimento e recupero. La Società conserva le informazioni seguenti nei suoi registri per un periodo minimo di 5 (cinque) anni:

- numero di riferimento univoco del reclamo;
- ID del conto del Cliente;
- data di presentazione ufficiale del reclamo alla Società;
- ufficiale incaricato;
- dettagli del reclamo;
- processo di indagine sui reclami;
 - escalation/incarico ad un altro reparto;
 - data di escalation/incarico;
 - ufficiale incaricato;
 - processo di indagine;
 - risultati dell'indagine;
 - data della risposta;
- risultati e azioni dell'indagine;
- data della risposta.

6. OBBLIGHI DI RESOCONTO

La Società comunica alla CySEC alla fine di ogni mese tutti i reclami ricevuti durante il mese di riferimento. Inoltre, la Società riferisce sullo stato dei reclami – risolto o non risolto, e se necessario, le azioni intraprese dalla Società.

7. AGGIORNAMENTI

La Società effettuerà una revisione periodica della presente Politica, almeno una volta all'anno e ogni volta che si verificano modifiche sostanziali alle operazioni della Società. La versione aggiornata della presente Procedura di gestione dei reclami sarà sempre disponibile sul sito Web della Società.

APPENDICE I

<i>Instant Trading EU LTD</i>
MODULO DI SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nome completo:		ID / Numero del passaporto:
Numero fisso di casa:		Numero conto (UIN):
Cellulare:		E-mail:
Indirizzo:		
CAP:	Città:	Paese:

Si prega di selezionare l'area di interesse tra le seguenti:

- Deposito ☐ Prelievo ☐ Esecuzione dell'ordine ☐ Consigli sugli investimenti ☐
- Gestione del portafoglio ☐ Qualità o mancanza di informazioni fornite ☐
- Termini del contratto /costi /commissioni ☐ Amministrazione generale /assistenza clienti ☐
- Offerta o svolgimento di attività commerciali non autorizzate ☐ Altro ☐

Importo contestato (in EUR): _____

Fornire una breve descrizione del reclamo /suggerimento:

Vi è qualche altra informazione essenziale riguardo al reclamo /suggerimento? (Esempio: se il reclamo riguarda un ordine di trading o una richiesta di prelievo, includere il relativo ID della transazione)

Allegati /Prove? Sì ☐ NO ☐

Firma: _____

Data: _____