ActivTrades PLC is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

La nostra linea di condotta per i reclami

Noi ci impegniamo a fornire un servizio di alta qualità a tutti i nostri clienti. Qualora qualcosa non funzionasse nella maniera adeguata, abbiamo bisogno che lei lo comunichi. Questo ci aiuterà a migliorare i nostri standard.

La nostra procedura per i reclami

Qualora avesse un reclamo, la preghiamo di contattarci in modo da illustrarci i dettagli

Complaints
ActivTrades Plc
1 Thomas More Square, E1W 1YN, United Kingdom
compliance@activtrades.com

Cosa seguirà?

- Le invieremo una notifica che abbiamo ricevuto il suo reclamo, allegandole una copia di questa procedura.
- Quindi procederemo ad esaminare il reclamo. Questo solitamente comporta il trasferimento del suo reclamo al nostro ufficio di Direzione Compliance, che riesaminerà la questione confrontandosi con uno o più membri del nostro personale coinvolti.
- Il suo reclamo sarà pienamente indagato e le verrà inviata una risposta.

Entro 8 settimane

La contatteremo al fine di:

- Accettare il reclamo e proporre un'offerta adeguata di risarcimento; oppure
- Offrire risarcimento senza accettare il reclamo; oppure
- Rifiutare il reclamo indicando le motivazioni; oppure
- Contattarla per spiegarle come mai ActivTrades non sia ancora in grado di fornirle una risposta definitiva, le indicheremo le motivazioni del ritardo e il termine entro il quale saremo in grado di fornirle una risposta definitiva.

Se ancora non fosse soddisfatto

Se ancora non fosse soddisfatto a seguito della nostra risposta, potrà contattare il Servizio Finanziario dell'Ombudsman o anche l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) della CONSOB. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed é sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower,
London E14 9SR
e-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
Telephone: +44 (0)20 7964 1000