

La traduzione italiana di questo documento è fornita solo per comodità. In caso di contraddizione, prevarrà la [Versione in Inglese](#) seguente.

PROCEDURA DI RECLAMO DEL CLIENTE

iCFD Limited, che opera con il marchio "iFOREX Europe", è una società di investimento regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission con il numero di licenza 143/11. La presente procedura di reclamo viene fornita all'utente in conformità alle disposizioni della legge cipriota per la fornitura di servizi e attività di investimento 87(I)/2017 e in conformità alla direttiva sui mercati degli strumenti finanziari II (MiFID II) del Parlamento europeo e del Consiglio.

iFOREX Europe mantiene procedure efficaci e trasparenti per una gestione ragionevole e tempestiva dei reclami per i clienti esistenti e potenziali, e conserva la documentazione dei reclami e delle misure adottate per la loro risoluzione. Lo scopo di questa procedura è quello di garantire una gestione equa e coerente dei reclami dei clienti, cercando di fornire il massimo livello di servizio al cliente.

Nel caso in cui il cliente abbia un reclamo relativo a uno qualsiasi dei suoi rapporti con iFOREX Europe, deve seguire la seguente procedura di reclamo, come indicato di seguito:

1. Il cliente deve inviare il reclamo via e-mail all'indirizzo complaints@iforex.eu. L'e-mail deve indicare: il nome del cliente, il numero di conto trading e la natura del reclamo. I reclami anonimi non saranno trattati.
2. Al ricevimento ufficiale di un reclamo legittimo del cliente, viene inviata una conferma scritta al cliente entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, confermando che iFOREX Europe si sta attivando per risolvere il reclamo e comunicando il tempo approssimativo necessario per farlo.
3. Il reparto Vendite/Retention informa tutte le persone interessate all'interno di iFOREX Europe in merito al reclamo e il responsabile del reparto interessato intraprende le azioni necessarie per risolvere il reclamo.
4. iFOREX Europe invierà una risposta scritta definitiva al cliente entro due (2) mesi dalla data di ricezione del reclamo iniziale. Nel caso in cui un reclamo del cliente non venga risolto entro un periodo di due (2) mesi, iFOREX Europe invierà comunque una risposta scritta per informare il cliente sullo stato del suo reclamo, indicando le ragioni del ritardo e indicando il periodo di tempo previsto per la sua risoluzione, che non può superare i tre (3) mesi dalla presentazione del reclamo.
5. Nel caso in cui il cliente non sia ancora soddisfatto della risposta finale della Società, può presentare il reclamo con una copia della risposta finale della Società all'Ombudsman finanziario, entro un periodo di quattro (4) mesi dalla data in cui ha ricevuto la risposta finale della Società, oppure rivolgersi ai tribunali competenti.

The Italian translation to this document is provided for convenience only. In case of contradiction, the English version below shall prevail.

CLIENT COMPLAINT PROCEDURE

iCFD Limited operating under the brand name 'iFOREX Europe' is an investment firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission with license number 143/11. This complaints procedure is provided to you in accordance with the provisions of the Cypriot Law for the Provision of Investment Services and Activities 87(I)/2017 and in accordance with the Markets in Financial Instrument Directive II (MiFID II) of the European Parliament and Council.

iFOREX Europe maintains effective and transparent procedures for reasonable prompt complaint handling for existing and potential clients, and keeps records of complaints and measures taken for complaint resolution. The purpose of this procedure is to ensure fair and consistent dealing with client complaints whilst striving to provide the highest level of customer service.

In the event that the client has a complaint relating to any of their dealings with iFOREX Europe, then the following Complaints Procedure, as set out below, should be followed:

1. The client should address the complaint via email to complaints@iforex.eu. The email should set out: client's name, trading account number and the nature of the complaint. Anonymous complaints will not be treated.
2. Upon official receipt of a legitimate client complaint, written acknowledgment is sent to the client within five (5) business days from the date the complaint was made, confirming that iFOREX Europe is taking action to resolve the complaint, and advising the approximate time required to do this.
3. The Sales/ Retention department informs all relevant persons within iFOREX Europe about the complaint and then any required actions are taken by the head of the relevant department involved which can lead to resolving the complaint.
4. iFOREX Europe will send a final written response to the client within two (2) months from the date the initial complaint was received. In case a client complaint is not settled within a two (2) month period, iFOREX Europe will still send a written response informing the client about the status of their complaint, stating the reasons for the delay and indicate the estimated period of time to resolve it, which cannot exceed three (3) months from the submission of the complaint.
5. In the case the client is not still satisfied with the Company's final response, then they can refer the complaint with a copy of the Company's final response to the Financial Ombudsman, within a period of four (4) months from the date they received Company's final response, or apply to the relevant Courts.