



POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI DEI CLIENTI

Il presente documento relativo alla Politica di gestione dei reclami dei clienti e alle Tutele normative dei clienti è valido dal 12 ottobre 2020 sino al rilascio di una nuova versione aggiornata. Safecap si riserva il diritto di correggere o integrare il presente Documento in qualsiasi momento. Il presente Documento non sostituisce il Contratto per la prestazione di servizi di investimento (Termini e condizioni di trading) che chiediamo di leggere attentamente prima di avviare qualsiasi negoziazione. La versione vigente di questo Documento è disponibile sul nostro sito web www.markets.com.

CONTENUTI

1.	AMBITO E INTRODUZIONE	3
2.	QUESITI E RECLAMI	3
3.	GESTIONE DEI RECLAMI	4
4.	DIVULGAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA POLITICA	4
5.	TENUTA DEI DATI E SEGNALAZIONE	4

1. AMBITO E INTRODUZIONE

Safecap Investments Limited (“**Safecap**” o l’**“Azienda**” è regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission (“**CySEC**”) con licenza numero 092/08 come impresa di investimento cipriota (“**CIF**” - Cyprus Investment Firm) e dalla FSCA con licenza numero 43906. Pertanto l’Azienda è soggetta agli obblighi legislativi sanciti dalla CySEC in materia di procedure di gestione dei reclami.

La finalità di questo documento è di informarti sulla procedura che verrà seguita per giungere ad una risoluzione del reclamo inviato.

L’Azienda ha adottato la seguente Politica di gestione dei reclami dei clienti, pensata appositamente per i Clienti (la “**Politica**”) per garantire il rispetto della cultura aziendale di Trattamento equo dei clienti, denominata (“**TCF**” - Treating Customers Fairly). Questa Politica è pensata per promuovere una gestione ragionevole e tempestiva dei reclami, delle controversie o delle lamentele ricevute dai clienti, denominati il “**Cliente**”, l’**“Attore**” o “**Tu**”).

Miriamo a fornire un elevato livello di servizio in ogni momento a tutti i nostri clienti per costruire una relazione solida e duratura. Siamo consapevoli che alle volte le cose possono non andare per il verso giusto e possono esserci incomprensioni. Prendiamo molto sul serio ogni richiesta e reclamo, riconoscendo che il feedback dei clienti e/o le manifestazioni di insoddisfazione sono per noi un’opportunità di migliorare i nostri prodotti e livelli di servizio.

Per questo abbiamo adottato procedure trasparenti per implementare una gestione dei reclami ragionevole, efficace e tempestiva, archiviando ogni reclamo in linea con gli obblighi legislativi della CySEC.

“**Quesito**”- Denominato anche “query”, rappresenta una qualsiasi forma di insoddisfazione rispetto ai servizi forniti.

“**Quesito di trading**”- Denominato anche “trading query”, rappresenta una qualsiasi forma di insoddisfazione relativa al conto di trading e alle attività sulla piattaforma.

“**Reclamo**”- Si intende un’espressione di insoddisfazione da parte del cliente in merito alla fornitura di servizi di investimento e/o accessori forniti dall’Azienda.

2. QUESITI E RECLAMI

Quesito - Risoluzione solitamente entro 48 ore

Se non sei soddisfatto del servizio fornito da Markets.com, contatta il nostro supporto clienti quanto prima **telefonticamente** al numero +357-2-2222-121, via live chat, via email a support@markets.com oppure compilando il nostro modulo per i quesiti online presente sul nostro sito per ricevere un’assistenza immediata e tempestiva.

I nostri rappresentanti sono disponibili per assisterti e trovare una risoluzione equa al problema.

Quesito di trading - Risoluzione solitamente entro 48 ore

Se hai un **quesito di trading** relativo, per esempio, al tuo conto di trading e il suo funzionamento sulla piattaforma di trading di Markets.com oppure relativamente ai nostri termini e condizioni, puoi inviarci una richiesta di supporto completando e inoltrando il modulo per i quesiti di trading online, che è sempre disponibile sul nostro sito. Tutte le richieste relative all’attività di trading devono essere presentate in modo tempestivo dopo l’insorgere di dubbi o la necessità di chiarimenti.

Un team dedicato di professionisti è a disposizione per verificare e risolvere il tuo quesito di trading il prima possibile; facciamo in modo di rispondere al più tardi entro 48 ore dalla ricezione del tuo quesito di trading. Una volta esaminato il tuo quesito di trading riceverai una spiegazione completa delle circostanze e dell’esito.

Reclamo - Il processo di risoluzione può durare fino a 2 mesi

Se si ritiene che il nostro servizio non sia soddisfacente, il cliente ha diritto di inoltrarci un reclamo in qualsiasi momento in merito alla propria esperienza di trading. Nel caso in cui un’operazione di trading o altri quesiti non fossero stati gestiti adeguatamente oppure desideriate presentare un **reclamo formale** in una fase iniziale o successiva del processo, potete farlo compilando il modulo per i reclami online, che è sempre disponibile sul nostro sito.

Tutte le informazioni incluse nel modulo di reclamo online dovranno essere completate adeguatamente, per consentire al nostro dipartimento di Controllo qualità di esaminare il reclamo in modo informato. Durante la revisione del reclamo potremmo chiederti ulteriori informazioni e/o documenti a supporto. La tua preziosa collaborazione sarà apprezzata durante il processo di revisione del reclamo e ci sarà utile per completare il nostro lavoro e poterti fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

3. GESTIONE DEI RECLAMI

Una volta ricevuto il modulo di reclamo online completato, reperibile in ogni momento sul nostro sito internet, il Dipartimento di Controllo qualità esaminerà il reclamo e registrerà la ricezione di un reclamo ufficiale. Alla ricezione del reclamo, verrà assegnato un numero di riferimento univoco ("URN") che verrà comunicato anche al nostro ente di vigilanza competente, la CySEC.

Il processo che miriamo a seguire durante la gestione del tuo reclamo è il seguente:

- Confermeremo la ricezione del reclamo entro 5 giorni, fornendo l'URN registrato, che verrà riportato in tutte le comunicazioni destinate al cliente da parte dell'azienda in merito al reclamo e informeremo inoltre il cliente che il reclamo è in lavorazione.
- Faremo il possibile per risolvere il reclamo entro 2 mesi dalla data di invio dello stesso. Tuttavia, facciamo presente che il completamento della nostra verifica e l'invio di una risposta al reclamo non supereranno il termine di 3 mesi dalla data di invio.

L'incaricato al Controllo qualità effettuerà delle indagini sui reclami e sul contenuto del modulo di reclamo online completato, reperibile in ogni momento sul nostro sito internet, e registrerà anche le relative prove a supporto. Nell'ambito della nostra indagine potrebbe condividere e ricevere informazioni (incl. dati personali, finanziari e di trading) relative ad un cliente con/da terze parti (ad es. con la CySEC, il Difensore civico finanziario di Cipro, i nostri consulenti legali o altre società controllate dal gruppo di aziende di Markets.com) in linea con la nostra Informativa sulla privacy.

Ulteriori chiarimenti e informazioni relativi al reclamo possono essere richiesti dal Cliente entro due (2) mesi. Una volta che la lavorazione del reclamo è completata con le relative indagini, al cliente verrà inviata una risposta finale con l'esito, chiarendo le azioni ed eventuali misure correttive che l'Azienda intende adottare per la risoluzione del reclamo.

La risposta completa e finale di un reclamo può essere una delle seguenti, in cui l'azienda:

- accetta il reclamo e considera valido il reclamo, basato su motivazioni fondate espresse dal cliente quali azioni errate o non corrette o ingiustificate. Alla luce di ciò, può venir offerto un accordo al cliente in base alla politica dell'Azienda di risolvere i reclami in termini amichevoli e positivi;
- offre un accordo ex-gratia, ma l'azienda non accetta le basi espresse nel reclamo. Tuttavia, tale accordo viene offerto come gesto di benevolenza e in linea con la politica dell'Azienda di risolvere i reclami in termini amichevoli e positivi;
- rigetta il reclamo in quanto non vi sono motivi validi e fondati a supporto dello stesso. L'azienda è tenuta a rispondere chiarendo i motivi che hanno portato a rigettare il reclamo.

Da notare che se un cliente non dovesse rispondere ad eventuali comunicazioni da parte dell'azienda (inclusa la risposta finale) per un periodo superiore a un (1) mese, l'azienda considererà chiuso il reclamo.

Se l'azienda non dovesse essere in grado di risolvere il reclamo entro due (2) mesi, provvederà ad aggiornare il cliente sullo stato del reclamo continuando ad effettuare delle indagini fino al raggiungimento di una risposta completa. In base agli obblighi di regolamentazione vigenti, l'Azienda ha un mese aggiuntivo per risolvere il reclamo. Ove l'Azienda sia impossibilitata a risolvere il reclamo entro due (2) mesi, una risposta finale dovrà essere fornita entro tre (3) mesi dalla data di presentazione del reclamo.

In seguito alla ricezione della nostra risposta finale al reclamo, se non si dovesse essere soddisfatti o qualora non si dovesse ricevere risposta entro 3 mesi, è possibile inoltrare il reclamo al Difensore civico finanziario (Financial Ombudsman) della Repubblica di Cipro. Per ulteriori informazioni, consulta il sito <http://www.financialombudsman.gov.cy>. In alternativa è possibile inoltrare il reclamo alla CySEC o ad un'altra autorità competente. Per maggiori informazioni sulla Cyprus Securities and Exchange Commission (CYSEC) consulta il sito: <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain/>. Infine è possibile adire il Tribunale cipriota di competenza o meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie (ADR). Maggiori informazioni sulle risoluzioni alternative delle controversie e sulle piattaforme ODR per la risoluzione delle controversie online sono consultabili al sito: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

4. DIVULGAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA POLITICA

La presente politica verrà revisionata su base regolare e aggiornata dal Dipartimento di Controllo qualità in collaborazione con il Dipartimento conformità e in linea con gli ultimi aggiornamenti legislativi applicabili.

5. TENUTA DEI DATI E SEGNALAZIONE

L'Azienda, in linea con gli obblighi legislativi e di regolamentazione, è tenuta a conservare un registro dei reclami ricevuti con i dettagli delle indagini condotte, gli esiti, le misure intraprese e tutte le comunicazioni con i clienti in linea con la nostra Informativa sulla privacy.

Il Dipartimento di Controllo qualità manterrà un registro a tal fine e il Dipartimento conformità esaminerà e revisionerà su base regolare il rispetto da parte dell'Azienda degli obblighi di regolamentazione vigenti per la gestione dei reclami dei clienti e di archiviazione dei dati da parte del Dipartimento Controllo di qualità.