

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA NOSTRA PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI

Nell'improbabile eventualità che per qualsiasi motivo desideraste presentare un reclamo in relazione a qualsiasi aspetto del nostro servizio, in primo luogo dovrete contattare il nostro servizio clienti al numero **800 979290** o alla casella di posta elettronica italiandesk@ig.com, in quanto la grande maggioranza dei reclami può essere gestita a questo livello.

Qualora il nostro servizio clienti non fosse in grado di risolvere il vostro reclamo, potrete inoltrarlo al nostro dipartimento di compliance, con preghiera di presentare il reclamo per iscritto affinché possa essere esaminato più a fondo. La nostra compliance analizzerà il reclamo e fornirà un'esauriente risposta scritta entro otto settimane dal ricevimento dello stesso.

L'indirizzo a cui scrivere è il seguente: compliance@ig.com oppure

Compliance Department
IG
Cannon Bridge House
25 Dowgate Hill
London
EC4R 2YA

Se siete classificato come cliente al dettaglio e ritenete che il nostro dipartimento di Compliance non abbia risolto il vostro problema in modo soddisfacente, potete rivolgervi al Financial Ombudsman Service, un'organizzazione indipendente deputata alla risoluzione dei problemi che possono insorgere tra istituti finanziari e i relativi clienti. I dettagli per contattare il Financial Ombudsman vi saranno forniti direttamente dal nostro dipartimento di Compliance unitamente alla nostra risposta finale al vostro reclamo. Vi ricordiamo infine che dovete fare ricorso al Financial Ombudsman Service con le vostre questioni entro sei mesi dal ricevimento della nostra risposta finale.

L'indirizzo del Financial Ombudsman Service è il seguente:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR

Se non sei soddisfatto del servizio e non è possibile risolvere la questione internamente puoi rivolgerti al Financial Ombudsman Service o alla [piattaforma online della risoluzione dei contenziosi della Commissione Europea](#) o anche all'[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 è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

Infine, ti ricordiamo che le operazioni binary non sono regolate dalla Financial Conduct Authority, perciò le controversie sulle binary non sono gestite dal Financial Ombudsman Service.