PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA NOSTRA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Per reclami di carattere generale relativi al nostro servizio, in primo luogo potete contattarci telefonicamente al numero **+390200695534** oppure via e-mail all'indirizzo **italiandesk@ig.com**. Il nostro personale farà il possibile per rispondere a tutte le vostre richieste.

Qualora il nostro Servizio Clienti non fosse in grado di risolvere il vostro reclamo, potete contattare il nostro dipartimento di Compliance. Vi preghiamo di presentare la vostra richiesta per iscritto, in modo che il dipartimento di Compliance possa esaminare il vostro caso in maniera approfondita. Il dipartimento di Compliance tratterà la vostra richiesta in modo obiettivo e seguirà tutte le problematiche sollevate e le informazioni ricevute. Tale processo è finalizzato ad acquisire una comprensione completa del reclamo, del relativo contesto e dei fatti specifici, ed è volto a garantire una verifica in merito alla correttezza del nostro operato e al rispetto degli obblighi contrattuali o di altra natura. Vi invieremo la nostra valutazione finale entro e non oltre otto settimane dal ricevimento del reclamo.

Potete scrivere via e-mail a: IGE.compliance@ig.com**, oppure per posta (la gestione del reclamo è gratuita):**

Compliance Department
IG Europe GmbH
Westhafenplatz 1
Francoforte 60327
Germania

RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Se siete un consumatore e non siete soddisfatti della gestione complessiva della vostra richiesta, potete rivolgervi al seguente organismo di conciliazione per i consumatori, fermo restando il vostro diritto di adire l'autorità giudiziaria (art. 14 della legge tedesca sui ricorsi inibitori - UKlaG): Per le controversie relative all'applicazione delle disposizioni sui contratti a distanza per servizi finanziari (§§ 312b e seguenti del Codice civile tedesco - BGB) - ad esempio in materia di diritto di recesso o di obblighi informativi precontrattuali relativi a un contratto con IG Europe GmbH concluso online - è competente l'Organismo di conciliazione (Schlichtungsstelle) presso la Deutsche Bundesbank (§ 14, comma 1, n. 1 UKlaG).

I recapiti sono i seguenti:

Organismo di conciliazione presso la Deutsche Bundesbank
Casella Postale 10 06 02
60006 Frankfurt am Main
Tel: (069) 9566-3232
Fax: (069) 709090-9901
E-mail: schlichtung@bundesbank.de / www.bundesbank.de
Link: www.bundesbank.de/de/service/schlichtungsstelle

Tale organismo non è competente per le controversie derivanti dall'attività di negoziazione vera e propria, quali l'esecuzione degli ordini, i requisiti di margine o la disponibilità del sistema.

RECLAMO ALLA BAFIN IN QUALITÀ DI CONSUMATORE

In qualità di consumatore, potete inoltre rivolgervi in qualsiasi momento alla Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), l'autorità federale tedesca di vigilanza finanziaria, presentando un reclamo di natura regolamentare:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Divisione Reclami dei Consumatori (Verbraucherbeschwerden)
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Tel.: 0228 / 4108-0
E-mail: verbraucherbeschwerden@bafin.de
Link: https://www.bafin.de/DE/service/kontakt/kontakt_node.html

Vi preghiamo di notare che si tratta di un reclamo di natura regolamentare: nell'ambito della propria attività di vigilanza, la BaFin verifica l'eventuale sussistenza di irregolarità di carattere regolamentare, ma non risolve controversie civilistiche individuali tra voi e IG Europe GmbH.

IG EUROPE GMBHGalleria Passerella, 2 - 20122 Milano
T +39 02 0069 5595 **E**italiandesk@ig.com **W** IG.com

IG è un marchio registrato. IG Europe GmbH è una società costituita nella Repubblica Federale di Germania e iscritta al Registro delle Imprese di Francoforte al n. HRB115624, con sede legale a Westhafenplatz 1, 60327 Francoforte; è autorizzata e regolamentata nella Repubblica Federale di Germania dalla Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht e dalla Deutsche Bundesbank al n. 148759 ed è iscritta al Registro delle Imprese di Investimento Comunitarie con Succursale tenuto dalla CONSOB al n. 170. P. IVA 10372620962. IG Europe GmbH Filiale Italiana ha sede in Galleria Passarella, 2, 20122 Milano, Italia.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA NOSTRA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

L'organismo di conciliazione per i consumatori istituito presso la BaFin costituisce una procedura arbitrale distinta rispetto a quella sopra descritta ed è competente esclusivamente per le controversie relative alle disposizioni del Codice tedesco sugli investimenti di capitale (Kapitalanlagegesetzbuch - KAGB). Poiché IG Europe GmbH, in qualità di impresa di investimento, non presta servizi soggetti al KAGB (ad esempio in qualità di società di gestione del risparmio), tale procedura arbitrale non è generalmente competente per le controversie con IG Europe GmbH.

IG Europe GmbH non è tenuta a partecipare a procedure di risoluzione delle controversie dinanzi a organismi di conciliazione per i consumatori diversi dalla Deutsche Bundesbank, né vi partecipa su base volontaria.

RICORSO ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF) DELLA CONSOB

Se siete classificati come clienti al dettaglio e non siete soddisfatti della gestione del vostro reclamo da parte del nostro dipartimento di Compliance, oppure non è stato possibile risolvere la questione internamente, potete rivolgervi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la 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 eventuali clausole contrattuali che devolvano le controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale.
Per maggiori informazioni: **www.acf.consob.it**

IG EUROPE GMBHGalleria Passerella, 2 - 20122 Milano
T +39 02 0069 5595 **E**italiandesk@ig.com **W** IG.com

IG è un marchio registrato. IG Europe GmbH è una società costituita nella Repubblica Federale di Germania e iscritta al Registro delle Imprese di Francoforte al n. HRB115624, con sede legale a Westhafenplatz 1, 60327 Francoforte; è autorizzata e regolamentata nella Repubblica Federale di Germania dalla Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht e dalla Deutsche Bundesbank al n. 148759 ed è iscritta al Registro delle Imprese di Investimento Comunitarie con Succursale tenuto dalla CONSOB al n. 170. P. IVA 10372620962. IG Europe GmbH Filiale Italiana ha sede in Galleria Passarella, 2, 20122 Milano, Italia.