

**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](mailto:compliance@ig.com); oppure

Compliance Department  
IG Europe  
Westhafenplatz 1  
60327 Francoforte

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 alla Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oppure alla Deutsche Bundesbank, che hanno entrambi delle procedure finalizzate alla risoluzione dei problemi che possono insorgere tra istituti finanziari e i relativi clienti. I dettagli per contattare la Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht oppure la Deutsche Bundesbank vi saranno forniti direttamente dal nostro dipartimento di Compliance nella nostra risposta finale al vostro reclamo.

Gli indirizzi a cui fare riferimento sono i seguenti:

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn  
Telefono: 0228 / 4108-0  
Fax: 0228 / 4108-62299  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

**Schlichtungsstelle bei die Deutsche Bundesbank**

**Postfach 11 12 32**  
**60047 Frankfurt am Main**  
Fax: +49 (0)69 709090-9901  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Se non sei soddisfatto del servizio e non è possibile risolvere la questione internamente puoi rivolgerti anche alla [piattaforma online della risoluzione dei contenziosi della Commissione Europea](#) o 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.