

## **FOREX TB LTD - PROCEDURA DI RECLAMO PER I CLIENTI**

Noi, **Forex TB Limited** (di seguito, la "Società"), abbiamo adottato la presente Procedura di reclamo al fine di garantire un processo equo e rapido di gestione dei reclami che potrebbero derivare dalla nostra relazione con il Cliente.

La Società è detentrica e gestisce il marchio ForexTB. Forex TB Limited è autorizzata e regolamentata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission come Società di investimento di Cipro (numero di licenza CIF 272/15). Forex TB Limited è registrata a Cipro ai sensi del Diritto societario, con numero di registrazione HE310943. La sede legale di Forex TB è all'indirizzo Lemesou Avenue 71, 2nd Floor 2121 Aglantzia, Nicosia, Cipro.

### **1. Definizione di reclamo**

Reclamo significa qualsiasi espressione/dichiarazione di insoddisfazione indirizzata in modo scritto alla Società da un cliente, tramite il completamento e l'invio del relativo Modulo di reclamo elettronico online, disponibile sul sito Web della Società, e che è relativo alla fornitura di servizi di investimento e accompagnato da prove pertinenti (ove necessario).

### **2. Invio del reclamo**

Al fine di presentare un reclamo alla Società, si richiede cortesemente di compilare e inviare il **Modulo di reclamo** della Società (fare clic sul pulsante in basso). Si tenga presente che la Società non può accettare reclami inoltrati con qualsiasi altro mezzo/metodo (ad esempio e-mail, telefono, ecc.).

**Fare clic [qui](#) per procedere al modulo di reclamo**

Dopo averlo completato e inoltrato correttamente, il **Dipartimento di conformità** della Società gestirà ed esaminerà il reclamo.

### **3. Riconoscimento del reclamo**

Confermeremo la ricezione del reclamo entro cinque (5) giorni dalla sua ricezione e forniremo al Cliente il corrispondente numero di riferimento univoco. Il numero di riferimento univoco deve essere utilizzato in tutti i contatti futuri con la Società, il Mediatore finanziario e/o la CySEC in merito al reclamo specifico.

### **4. Gestione del reclamo**

Dopo aver confermato la ricezione del reclamo, lo verificheremo con attenzione, ne

esamineremo le relative circostanze e cercheremo di risolverlo senza indebito ritardo. Faremo ogni sforzo per esaminare il reclamo del Cliente e fornire il risultato della nostra indagine entro due (2) mesi dalla data di invio. Durante il processo di indagine aggiorneremo il Cliente sul processo di gestione del reclamo. Uno dei nostri funzionari potrebbe contattare direttamente il Cliente (anche tramite comunicazioni via e-mail o telefono) per richiedere, ove necessario, ulteriori chiarimenti e informazioni relativi al suo reclamo. Avremo bisogno della piena collaborazione del Cliente per accelerare l'indagine e l'eventuale risoluzione del reclamo.

Qualora il reclamo richiedesse ulteriori accertamenti e non riuscissimo a risolverlo entro due (2) mesi, produrremo una risposta per iscritto o altro supporto durevole. Con l'invio della risposta di riepilogo della gestione del reclamo, verranno indicate le cause del ritardo insieme alle probabili tempistiche richieste per il completamento delle indagini da parte della Società. In ogni caso, forniremo al Cliente l'esito della nostra indagine entro e non oltre un (1) mese dall'invio della risposta di riepilogo del reclamo, a seconda della complessità del caso e della collaborazione del Cliente. Si tenga presente che, qualora il Cliente non rispondesse ai nostri funzionari entro tre (3) mesi dalla data di presentazione del reclamo, la Società considererà il reclamo chiuso e cesserà le indagini pertinenti. Nel caso in cui il Cliente ci fornisca un valido motivo per il quale non ha potuto rispondere ai nostri funzionari entro tale termine (3 mesi), la Società riaprirà le relative indagini in buona fede.

## 5. **Decisione finale**

Al raggiungimento di un risultato, informeremo il Cliente fornendo una spiegazione della nostra posizione e delle eventuali misure correttive che intendiamo adottare (ove applicabile).

### 1. **Dati di contatto del Mediatore finanziario della Repubblica di Cipro:**

**Sito Web:** <http://www.financialombudsman.gov.cy>

**Email:** [complaints@financialombudsman.gov.cy](mailto:complaints@financialombudsman.gov.cy)

**Indirizzo postale:** P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cipro

**Telefono:** +357 2 284 8900

**Fax:** +357 2 266 0584, +357 2 266 0118

Se il Cliente non sarà soddisfatto della decisione finale della Società, potrà presentare reclamo al Mediatore finanziario della Repubblica di Cipro e chiederne la mediazione per un eventuale risarcimento. È importante contattare il Mediatore finanziario della Repubblica di Cipro entro quattro (4) mesi dal ricevimento della risposta finale da parte della Società, in caso contrario il Mediatore potrebbe non essere in grado di gestire il reclamo.

Nell'eventualità improbabile in cui la Società non sia stata in grado di fornire una risposta definitiva entro il periodo di tre (3) mesi sopra specificato, è possibile contattare nuovamente l'ufficio del Mediatore finanziario della Repubblica di Cipro entro e non oltre quattro (4) mesi dalla data in cui avremmo dovuto fornire la nostra decisione finale.

2. Dati di contatto della Cyprus Securities and Exchange Commission ("CySEC")

**Sito Web:** <http://www.cysec.gov.cy>

**E-mail generale:** [info@cysec.gov.cy](mailto:info@cysec.gov.cy)

**Indirizzo:** P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cipro

**Telefono:** +357 2 250 6600

**Fax:** +357 2 250 6700

È possibile mantenere aperto il reclamo con la Cyprus Securities and Exchange Commission, tuttavia si tenga presente che quest'ultima non ha poteri di restituzione e pertanto non esamina i singoli reclami.

Resta inteso che il diritto di intraprendere azioni legali rimane invariato rispetto all'esistenza o all'utilizzo di eventuali procedure di reclamo di cui sopra.