

Come funziona la procedura di reclamo presso CMC Markets?

Domande e reclami dei clienti

Il nostro obiettivo è quello di fornire un servizio di alto livello a tutti i nostri clienti, sempre. Il feedback dei nostri clienti è molto importante per noi e viene utilizzato per migliorare i nostri prodotti e servizi. Capiamo però che a volte le cose possono non andare per il meglio e possano nascere dei malintesi. Ci impegnamo a rispondere alle richieste e ai reclami in modo professionale e proattivo. Quando abbiamo torto, cerchiamo di risolvere il problema il più rapidamente possibile.

Domande sul conto

Se hai una domanda sul conto o sul tuo rapporto con CMC Markets, ti preghiamo di contattare il Servizio Assistenza Clienti il prima possibile:

Email: servizioclienti@cmcmarkets.it

Telefono: +39 02 3600 9604

Posta: CMC Markets, 133 Houndsditch, EC3A 7BX, Londra, Regno Unito

Il nostro Servizio Assistenza Clienti valuterà se la tua domanda può essere trattata immediatamente o se sono necessari ulteriori approfondimenti. La maggior parte delle richieste vengono gestite immediatamente o entro 24 ore. Se la tua domanda richiede ulteriori indagini, ci impegnamo a contattarti entro cinque giorni lavorativi dalla data iniziale della domanda per informarti dell'esito dei controlli effettuati internamente.

Procedura di gestione dei reclami

Se ritieni che la tua richiesta iniziale non sia stata gestita in modo soddisfacente, o se desideri fare un reclamo, ti preghiamo di avvisare il Servizio Assistenza Clienti ai seguenti recapiti:

Email: servizioclienti@cmcmarkets.it

Telefono: +39 02 3600 9604

Posta: CMC Markets, 133 Houndsditch, EC3A 7BX, Londra, Regno Unito

Una volta ricevuto il tuo reclamo, ti invieremo un'email di conferma. Il tuo reclamo sarà analizzato da una persona diversa e non direttamente coinvolta nel reclamo. Il nostro obiettivo è risolvere il reclamo e informarti dell'esito il prima possibile. Qualora non fossimo in grado di risponderti entro cinque giorni lavorativi, ti aggiorneremo sullo stato del reclamo fino a quando gli approfondimenti interni non saranno completati.

Qualora non fossimo in grado di risolvere il tuo reclamo nelle tempistiche stabilite, ti contatteremo per iscritto per spiegarti il motivo del ritardo e ti forniremo l'esito quanto prima. Ti informeremo anche del fatto che puoi sottoporre il tuo reclamo al Financial Ombudsman Service (FOS), inviandoti anche una copia del opuscolo esplicativo del FOS .

Mentre svolgiamo i nostri approfondimenti, prenderemo in considerazione l'oggetto del reclamo, le evidenze che ci hai fornito, le prove nel nostro sistema e delle disposizioni emesse dalle autorità di regolazione e di

mediazione. Ti scriveremo comunicandoti l'esito del reclamo e le ragioni per le quali questo é stato determinato, inclusi i dettagli su come abbiamo calcolato l'eventuale indennizzo. Ti informeremo anche del fatto che puoi sottoporre il tuo reclamo al Financial Ombudsman Service (FOS), inviandoti anche una copia del opuscolo informativo del FOS. Se vuoi che il FOS consideri la tua richiesta, dovrai presentarla entro sei mesi dalla data della nostra risposta finale.

Financial Ombudsman Service (FOS)

Se a seguito della nostra indagine ti ritieni ancora insoddisfatto, o qualora non riuscissimo a fornire una risposta finale al tuo reclamo entro otto settimane, potrai rivolgerti al FOS. IL FOS agisce come giudice imparziale nella risoluzione delle dispute tra società finanziarie e il servizio è gratuito. I contatti del FOS sono:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London E14 9SR
Tel: 0800 0 234 567

Visita il sito del Financial Ombudsman Service o contatta il personale via email. Puoi visualizzare una copia del opuscolo informativo del FOS a questo indirizzo: <http://www.fos.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>