

# eurotrader

## Politica di gestione dei reclami

Gennaio 2024

## Politica di gestione dei reclami

### Eurotrade International Ltd

#### La procedura di reclamo

Eurotrade Internaonal Ltd, una società a responsabilità limitata registrata ai sensi delle leggi di Mauri us con il numero 197389 GBC situato a 3 Emerald Park, Trianon, Quatre Bornes 72257, Repubblica di Mauri us, si impegna a mantenere standard elevati. Quando veniamo a conoscenza di reclami o preoccupazioni, cercheremo di risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Le nostre procedure sono progettate per garantire che i reclami siano gestiti in modo equo ed entro limiti ragionevoli.

La procedura abituale è riassunta come segue:

Cercheremo di risolvere i reclami il più rapidamente possibile. Nel caso in cui un reclamo non possa essere risolto entro la fine del giorno lavorativo successivo, assegneremo il caso a una persona di alto livello che indagherà sul reclamo.

Ti verranno forniti il nome e i dettagli di contatto della persona che si occupa del tuo reclamo. La persona che indaga sul tuo reclamo sarà responsabile di registrare il tuo reclamo, rilasciando all'utente una conferma del reclamo immediatamente dopo la ricezione. Questo avverrà generalmente entro tre giorni lavorativi.

L'avviso di ricevimento indicherà la natura del reclamo e potrà richiedere ulteriori chiarimenti. Il tuo reclamo sarà esaminato utilizzando i nostri registri insieme alle segnalazioni di altri, se pertinenti. Potremmo anche scriverti se avessimo bisogno di ulteriori informazioni in merito. Vi terremo informati sui progressi.

Il nostro obiettivo è quello di risolvere i reclami, al più tardi, entro quaranta (40) giorni lavorativi. Se, dopo quaranta (40) giorni lavorativi, non vi è già stata inviata una lettera di risposta definitiva, riceverete:

- i. Una lettera di risposta finale che dettaglia le nostre conclusioni e la risoluzione del reclamo. Questo documento confermerà anche che, nel caso in cui tu non dovessi essere soddisfatto della risposta finale, puoi inoltrare il tuo reclamo all'FSC. Questo deve essere fatto entro sei mesi dalla data della nostra risposta finale, altrimenti perderai questo diritto di segnalazione.

Quando abbiamo bisogno di ottenere informazioni da terze parti, ci possono essere ritardi, che sfuggono al nostro controllo. In tutti i casi, cerchiamo di risolvere i problemi entro quaranta (40) giorni lavorativi. Vi terremo informati in caso di ritardi.

Se riceviamo un reclamo che non riguarda noi o i nostri servizi e siamo in grado di identificare l'azienda a cui il reclamo deve essere indirizzato, provvederemo a:

- i. Scrivi all'azienda interessata, spiegando che riteniamo che il reclamo sia il loro e suggerendo loro di contattarti direttamente.
- ii. Allega una copia del letter del reclamo originale, scriviti allegando una copia del nostro leter allo studio insieme ai loro recapiti e chiedi di metterti direttamente in contatto (lo studio riceverà anche una copia di questo leter).

In caso di domande su questa procedura, contattare il Dipartimento di conformità all 'indirizzo [compliance@eurotrader.com](mailto:compliance@eurotrader.com).

## **Eurotrade International Ltd**

3 Parco Smeraldo, Trianon, Quatre Bornes  
72257,  
Repubblica di Mauritius

Tel.: +44 20 80047430

[www.eurotrader.com](http://www.eurotrader.com) | [support@eurotrader.com](mailto:support@eurotrader.com)

Autorizzato e regolamentato da FSC di Mauritius

(Numero di licenza GB22201125)

Gennaio 2024