

PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

CM-EQUITY AG

VIVID INVEST GMBH

1. Introduzione

CM-Equity AG ('CME'), insieme al suo Agente Collegato, Vivid Invest GMBH ('**Vivid**'), ha adottato la seguente procedura di gestione dei reclami ('**Procedura**') allo scopo di fornire un quadro di riferimento per la gestione dei (potenziali) reclami dei clienti in modo rapido e professionale.

Il presente documento, nel rispetto degli standard e dei requisiti previsti dalla legge applicabile e dai regolamenti, definisce la procedura di gestione dei reclami ed è applicabile ai reclami presentati dai Clienti effettivi o potenziali ("**Voi**").

2. Cos'è un reclamo?

Per reclamo si intende qualsiasi comunicazione del Cliente o del potenziale Cliente con la quale sia stata comunicata una circostanza o un comportamento negativo.

Non è necessario qualificare formalmente la vostra contestazione come reclamo o richiedere formalmente una risposta da CME/Vivid affinché il reclamo sia trattato come tale da parte nostra e che siano seguite le relative procedure.

3. Come presentare un reclamo?

È possibile trasmettere un reclamo a CME o a Vivid. Qualsiasi dipendente può ricevere un reclamo da parte di un cliente e ha la responsabilità di fare tutto ciò che è di sua competenza per risolvere la fattispecie quanto prima. I reclami saranno sempre inoltrati al Dipartimento Reclami, che darà riscontro al reclamo da Voi presentato.

I reclami indirizzati a Vivid possono essere presentati tramite:

- la Funzione di Chat in-app;
- tramite il presente [modulo](#) online;
- posta ordinaria all'indirizzo:
 - **Dipartimento Reclami Vivid Invest**
 -
 - Kemperplatz
 - 1
 - 10785 Berlino, Germania

I reclami indirizzati a CME possono essere presentati tramite:

- il team di assistenza clienti di CME, chiamando il numero +49 89 189047470
- via e-mail: info@cm-equity.de
- posta ordinaria all'indirizzo:
 - **Dipartimento Reclami CM-E**
 -
 - Kaufingerstrasse n. 20
 - 80331 Monaco di Baviera,
 - Germania

Al fine di aiutarci a gestire il Vostro reclamo nel modo più rapido ed efficiente possibile, vi chiediamo di fornire le seguenti informazioni al momento della presentazione del reclamo:

- il vostro nome e cognome;
- un indirizzo e-mail al quale essere contattati;
- la data in cui si è verificato l'evento che ha portato alla contestazione;
- se del caso, i numeri di identificazione del portafoglio o dell'operazione di investimento oggetto della contestazione; e
- una breve ma chiara descrizione dell'evento.

4. Passi successivi

Dopo aver ricevuto il vostro reclamo, verranno prese le seguenti misure:

- vi confermeremo la ricezione del reclamo;
- vi notificheremo il tempo previsto per la trattazione del reclamo;
- vi forniremo informazioni sul nome e sui contatti del membro del *team* dell'assistenza clienti di CME/Vivid scelto da CME/Vivid come vostro operatore designato in relazione al reclamo fino a quando il reclamo non verrà risolto o non potrà essere ulteriormente trattato;

- vi richiederemo eventuali ulteriori informazioni che potrebbero risultare necessarie per risolvere il reclamo. Potrebbe essere necessaria la vostra collaborazione per risolvere il reclamo in modo soddisfacente;
- indagheremo sul vostro reclamo e vi forniremo una risposta formale entro i termini indicati;
- qualora non sia possibile rispettare le scadenze, vi sarà indicato per tempo quando il reclamo sarà risolto.

Tempi di gestione del vostro reclamo:

#	Responsabile	Paese	ADR nazionale	Termini per il riconoscimento della ricezione di un reclamo	Termini per la risoluzione del reclamo	Ulteriori termini
1	CM-Equity AG Vivid Invest GMBH	Germania	Ombudsstelle	10 giorni lavorativi	1 mese	Vi informeremo tempestivamente qualora i termini indicati non dovessero essere rispettati.

Il vostro reclamo sarà gestito in modo indipendente dal nostro dipartimento reclami. Il vostro reclamo sarà utilizzato anche per valutare eventuali problemi strutturali dei nostri servizi.

5. Cosa potete fare in caso di disaccordo?

Qualora non siate d'accordo con l'esito della procedura di gestione del reclamo da parte di CME/Vivid o qualora la richiesta non sia stata evasa tempestivamente, avrete comunque diritto di sottoporre il vostro reclamo ad un Organismo di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR). Gli organismi di ADR possono gestire il Vostro reclamo solo a condizione che abbiate precedentemente tentato di risolvere la controversia con CME/Vivid.

Organo di risoluzione alternativa delle controversie in Germania: Ombudsstelle e BaFin

- [VuV-Ombudsstelle \(vuv-ombudsstelle.de\)](http://vuv-ombudsstelle.de)
- [BaFin](http://www.bafin.de)

Organo di risoluzione alternativa delle controversie a livello europeo: Online tramite la Commissione Europea

- [Risoluzione delle controversie online dell'UE](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

Tribunale competente

Qualora anche l'esito della Risoluzione Alternativa delle Controversie non sia soddisfacente per Voi, potrete altresì indirizzare il vostro reclamo, qualora il Cliente:

- sia qualificabile quale consumatore ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo Italiano, all'organo giurisdizionale del luogo di residenza del Cliente;
- sia qualificabile quale professionista ai sensi dell'articolo 3 del Codice del Consumo Italiano, la competenza per risolvere le controversie spetterà in via esclusiva al Tribunale competente di Berlino, Germania.