

IBROKER GLOBAL MARKETS SV, SA

REGOLAMENTO PER LA TUTELA DEL CLIENTE

Il presente regolamento ha lo scopo di regolare il funzionamento del Dipartimento Servizio Clienti di Ibroker Global Markets, Sociedad de Valores, S.A. (di seguito "il Dipartimento"), istituito ai sensi delle disposizioni dell'ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo 2004.



A tal fine, il Consiglio di Amministrazione nomina un responsabile del Dipartimento, che deve dimostrare reputazione commerciale e professionale, nonché le conoscenze ed esperienze sufficienti per lo svolgimento delle sue funzioni. È inoltre condizione essenziale che sia una persona separata dai circuiti commerciali e operativi dell'azienda, al fine di garantire la massima obiettività e autonomia possibile nell'assunzione delle decisioni relative alla sua attività.

Non saranno in grado di esercitare la posizione di Responsabile del Dipartimento:

- I debitori di un concordato preventivo non ancora riabilitati
- Coloro che sono interdetti o sospesi, penalmente o amministrativamente, dall'esercizio di pubblici uffici o da enti amministrativi o direttivi di entità giuridiche.
- Coloro che hanno precedenti penali per reati di falsità, nei confronti del Tesoro, insolvenza punibile, infedeltà nella custodia di documenti, violazione di segreti, riciclaggio di denaro, appropriazione indebita di fondi pubblici, divulgazione di segreti o nei confronti del patrimonio.

Il Responsabile del Dipartimento è eletto a tempo indeterminato e può essere immediatamente rimosso dall'incarico, con l'accordo del Consiglio di Amministrazione, per le seguenti ragioni:

- Grave violazione dei doveri d'ufficio
- Per l'incorrere in uno qualsiasi dei casi sopra descritti che rendano impossibile l'esercizio della sua funzione
- Per qualsiasi altra causa prevista dallo statuto di Ibroker Global Markets, S.V., S.A., o in ottemperanza alla legislazione vigente

Dato che la figura del Difensore del Cliente non è stata designata, il Dipartimento si occuperà di tutte le contestazioni e reclami debitamente presentati dai suoi clienti, qualunque sia la ragione, l'importo o qualsiasi altra ragione, a condizione che il periodo tra la data di presentazione del reclamo o lamentela e il momento in cui il cliente è venuto a conoscenza dei fatti che lo motivano non superi i due anni. Inoltre, è necessario che i reclami e le richieste di risarcimento siano conformi ai requisiti stabiliti dall'articolo 2.2 del decreto ECO/734/2004, dell'11 marzo 2004.

Tutti i reclami e le contestazioni ricevute e ammesse devono ricevere una risposta entro un termine massimo di due mesi dal momento in cui sono stati presentati. Da questo momento il cliente può, se lo desidera, rivolgersi al Commissario per la Difesa degli Investitori.

Affinché il Responsabile del Dipartimento possa svolgere correttamente le proprie funzioni, tutte le altre aree e servizi della società sono a conoscenza dell'esistenza di questo Dipartimento e devono fornire al Responsabile del Dipartimento tutte le informazioni da lui richieste in relazione all'esercizio delle sue funzioni.

Il Dipartimento è dotato di adeguate risorse umane, materiali, tecniche e organizzative per lo svolgimento delle proprie funzioni e tutto il personale che vi lavora ha un'adeguata conoscenza delle norme in materia di trasparenza e tutela della clientela dei servizi finanziari.

Entro il primo trimestre di ogni anno, il Dipartimento presenterà al Consiglio di Amministrazione di Ibroker Global Markets, S.V., S.A., una relazione che spiegherà lo svolgimento della sua funzione durante l'anno precedente.

Di seguito sono elencati tutti i passi da seguire per la presentazione, l'elaborazione e la risoluzione di contestazioni e reclami.

1

PRESENTAZIONE DI CONTESTAZIONI E RECLAMI

La presentazione di contestazioni o reclami può essere fatta, personalmente o in rappresentanza, con i seguenti mezzi:

- Su carta
- Con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti. L'uso di tali mezzi deve essere conforme ai requisiti previsti dalla legge 59/2003, del 19 dicembre 2003, sulle firme elettroniche.

Nel documento presentato devono essere incluse le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e indirizzo dell'interessato e, se del caso, della persona che lo rappresenta, debitamente accreditata.
- Numero documento di identità per le persone fisiche e dati che si riferiscono al registro pubblico per le persone giuridiche.
- Il motivo del reclamo o della contestazione, con una chiara specificazione delle questioni sulle quali è richiesto un pronunciamento.
- Ufficio o uffici, dipartimento o servizio in cui si sono verificati i fatti che sono oggetto della contestazione o del reclamo.
- Che il reclamante non è a conoscenza del fatto che l'oggetto del reclamo o della domanda sia stato giustificato da una procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria.
- Luogo, data e firma.

Si dovranno allegare le prove documentali in vostro possesso su cui si basa il vostro reclamo o contestazione.

Le contestazioni e i reclami potranno essere presentati:

Direttamente al Dipartimento:

- Presso i nostri uffici situati in: calle Caleruega, 102-104 – 28033 – Madrid (Spagna)
- All'indirizzo email: defensorcliente@ibroker.es

2

PRESA IN CARICO

Una volta che il reclamo è stato ricevuto dal Dipartimento, se non è stato deliberato a favore del cliente dal commerciale che ha avuto il primo contatto con la contestazione o reclamo, ne deve essere attestato il ricevimento in forma scritta e ne deve essere registrata la data di presentazione ai fini del calcolo del termine massimo di risposta, procedendo contemporaneamente all'apertura del dossier.

La contestazione o reclamo sarà presentato una sola volta dalla parte interessata, non potendo chiedere la sua reiterazione dinanzi a diversi organismi dell'entità.

Nel caso in cui l'identità del richiedente non sia sufficientemente accertata, o i fatti oggetto della contestazione o del reclamo non possano essere chiaramente stabiliti, il firmatario sarà tenuto a compilare la documentazione inviata entro dieci giorni, con l'avvertenza che, in caso contrario, la contestazione o il reclamo sarà archiviato senza ulteriori formalità. Il periodo utilizzato per correggere questi errori non sarà incluso nel calcolo dei due mesi stabiliti come tempo massimo di risposta.

I motivi per cui l'ammissione di un reclamo o di una contestazione può essere respinta sono:

- Quando vengono omessi dati essenziali per il trattamento che non possono essere corretti, compresi i casi in cui il motivo della contestazione o del reclamo non è specificato.
- Quando l'intenzione è quella di trattare come contestazione o reclamo, ricorsi o azioni diverse la cui conoscenza è di competenza degli organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, o lo stesso è in attesa di risoluzione o contenzioso o la questione è già stata risolta in tali casi.
- Quando i fatti, le ragioni e la richiesta in cui si concretizzano le questioni che sono oggetto del reclamo o della contestazione non si riferiscono a operazioni concrete, o non soddisfano il requisito essenziale di essere presentate, direttamente o per conto, da persone fisiche o giuridiche, italiane o straniere, che soddisfano la condizione di essere utenti dei servizi finanziari forniti da Ibroker Global Markets, S.V., S.A., e che si riferiscono ai loro interessi e diritti giuridicamente riconosciuti, già derivanti dai contratti, da norme sulla trasparenza e sulla tutela dei clienti o da buone pratiche e usi finanziari, in particolare dal principio di equità.
- Quando vengono formulati reclami o contestazioni che ribadiscono altri reclami precedentemente risolti, presentati dallo stesso cliente in relazione agli stessi fatti.
- Quando è trascorso il periodo stabilito di due anni tra la presentazione del reclamo e il momento in cui il ricorrente viene a conoscenza dei fatti che lo motivano.

Quando una contestazione o una domanda è considerata inammissibile per il trattamento, questo fatto è portato all'attenzione dell'interessato, che dispone di un termine di dieci giorni per presentare le proprie argomentazioni. Se le risposte dell'interessato e le cause dell'inammissibilità sono mantenute, egli sarà informato della decisione finale adottata.

3

ELABORAZIONE E COMPLETAMENTO DEL FASCICOLO

Il Dipartimento può raccogliere, durante l'elaborazione dei fascicoli, sia dall'autore della contestazione che dai diversi dipartimenti e servizi dell'entità interessata, qualsiasi dato, chiarimenti, relazioni o elementi di prova che ritiene pertinenti ai fini dell'adozione della sua decisione.

Se, alla luce della denuncia, l'entità rettifica la sua situazione con il reclamante in modo soddisfacente per il reclamante, deve comunicarla all'organismo competente e giustificarla sulla base di una documentazione, a meno che non vi sia un esplicito ritiro da parte dell'interessato. In questi casi, il reclamo o la contestazione sarà archiviata senza ulteriore elaborazione.

Il fascicolo deve essere completato entro un periodo massimo di due mesi dal momento in cui il reclamo o la contestazione viene presentata al Dipartimento.

La decisione adottata sarà sempre motivata e conterrà conclusioni chiare sulla richiesta sollevata in ogni reclamo o contestazione, sulla base delle clausole contrattuali, delle regole applicabili di trasparenza e di tutela dei clienti, nonché delle buone pratiche e degli usi finanziari.

Se la decisione si discosta dai criteri espressi in casi analoghi, deve essere motivata.

La decisione verrà comunicata alle parti interessate entro dieci giorni dalla data della decisione, secondo le modalità richieste dal reclamante (per iscritto o con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione e soddisfino i requisiti della legge 59/2003, del 19 dicembre 2003, sulle firme elettroniche), e, in mancanza di ciò, nello stesso modo in cui è stata presentata la contestazione o il reclamo.

In tutte le decisioni con cui si risolvono i fascicoli deve essere espressamente menzionato il potere del reclamante, in caso di disaccordo con l'esito della decisione, di rivolgersi al Servizio Reclami della CNMV, specificando il relativo indirizzo postale ed elettronico.

4

REGISTRAZIONE DEI FASCICOLI E DELLE CONTESTAZIONI

Tutti i reclami così come le comunicazioni che avvengono al cliente, secondo le disposizioni del presente Regolamento, saranno soggetti a custodia da parte del Dipartimento in un Registro creato a tal fine per almeno cinque anni dalla comunicazione del reclamo da parte del cliente.

5

PUBBLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento sarà a disposizione di tutti i clienti sul sito web di Ibroker Global Markets, S.V., S.A. (www.ibroker.it) e fa parte delle informazioni precontrattuali messe a disposizione del cliente prima della firma del contratto di apertura del conto.