



InvestingFox è un marchio commerciale della società CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., con la sede Slávičie údolie 106, Bratislava- Staré mesto 811 02 Bratislava. La società è iscritta nel registro commerciale del tribunale cittadino di Bratislava III, sezione: Sa, numero di inserimento 4295/B, IČO:36 853 054, DIČ:2022505419

## Regolamento sui reclami

**CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s.**

### Articolo 1

#### **Disposizioni generali**

- 1.1 Il presente Regolamento delle Reclami della società CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, P.IVA 36 853 054, (di seguito solo la “Società” o il “Operatore”) disciplina tutti i rapporti giuridici che sorgono tra il Cliente (incluso il potenziale cliente) e la Società sulla base e in relazione all'esercizio dei reclami dei Clienti indicati nel punto 1.5 del presente Regolamento nei confronti della Società, che riguardano la qualità o la correttezza dei servizi di investimento, dei servizi accessori, della prestazione di attività di investimento o della loro combinazione e dell'erogazione di servizi e attività finanziarie (di seguito collettivamente solo “servizi” e “attività”), che la Società fornisce ai Clienti sulla base dei Contratti stipulati tra la Società e il Cliente, in particolare le procedure e i termini per la gestione di tali reclami, il modo di coprire i costi associati a tali reclami e tutti gli altri rapporti giuridici correlati.
- 1.2 Nella misura in cui le disposizioni dei Termini e Condizioni Generali emesse dalla Società differiscono dalle disposizioni del presente Regolamento sui reclami, le disposizioni dei Termini e Condizioni Generali prevalgono sulle singole disposizioni del presente Regolamento sui reclami.
- 1.3 I termini scritti con lettere maiuscole utilizzati nel presente Regolamento Reclami hanno il significato definito nelle CG per i singoli servizi e strumenti finanziari, salvo diversa indicazione nel presente Regolamento Reclami.
- 1.4 Per reclamo ai sensi del presente Regolamento sui Reclami si intende il reclamo del Cliente e il diritto esercitato dal Cliente alla responsabilità per difetti causati nell'erogazione dei servizi e delle attività nei confronti della Società nei termini stabiliti dal presente Regolamento sui Reclami (di seguito solo "Reclamo").

### Articolo 2



## Procedure e termini per la gestione dei reclami

2.1 Il cliente ha il diritto di presentare un reclamo presso la Società.

2.2 Il Cliente è tenuto a presentare il Reclamo nei confronti della Società secondo le modalità indicate al punto 2.4 del presente Regolamento dei reclami, e ciò entro e non oltre sei mesi dalla data in cui il Cliente ha avuto la possibilità di venire a conoscenza del fatto oggetto del Reclamo, oppure dalla data in cui ha avuto la possibilità di rilevare il difetto, salvo diverso accordo esplicito tra la Società e il Cliente. Qualora nel caso specifico una disposizione giuridica generalmente vincolante stabilisca un periodo di responsabilità per vizi della cosa o del servizio fornito dalla Società al Cliente più lungo di quello indicato nella prima frase del presente punto e tale disposizione non consenta alle parti contrattuali di concordare un termine più breve, il Cliente ha diritto a presentare il Reclamo per tale vizio nei confronti della Società entro il termine previsto dalla normativa vigente.

2.3 Qualora il Cliente non segnali alla Società questo fatto rilevato entro il termine indicato al punto 2.2 del presente Regolamento dei reclami, i suoi diritti derivanti dalla responsabilità per vizi si estinguono.

2.4 Il Cliente è obbligato a presentare il Reclamo per iscritto con firma autografa. Il reclamo scritto deve contenere i dati identificativi del Cliente: nome (ragione sociale), numero di identificazione fiscale (P.IVA), indirizzo (sede dell'azienda o luogo di attività), numero del conto cliente e contatti del Cliente (numero di telefono), data e firma del Cliente. Inoltre, il Cliente è obbligato a indicare nel Reclamo in modo chiaro, comprensibile, corretto e preciso i fatti contestati, insieme alle date, ai numeri e agli importi indicati, e a dimostrare le proprie affermazioni in maniera attendibile, in particolare presentando documenti legalmente rilevanti, che è tenuto a procurarsi a proprie spese. Il Cliente deve anche indicare in questo Reclamo i diritti che esercita nei confronti della Società in questo modo. Il reclamo deve essere consegnato all'indirizzo della sede della Società o inviato all'indirizzo email [info@capitalmarkets.sk](mailto:info@capitalmarkets.sk).

2.5 Qualora il Cliente non adempia agli obblighi indicati al punto 2.4 del presente Regolamento Reclami, il Commerciante non è tenuto a prendere in considerazione la sua Reclamo né a verificarne la fondatezza, fino a quando il Cliente non corregga le mancanze del proprio Reclamo. Una volta che il Cliente avrà corretto le mancanze del proprio Reclamo, da quel momento iniziano a decorrere i termini indicati al punto 2.9 del presente Regolamento Reclami.

2.6 Il Cliente è tenuto a fornire al Commerciante tutta la collaborazione necessaria per chiarire il fatto reclamato; qualora rifiuti di fornire tale collaborazione, il Commerciante non è obbligato a effettuare ulteriori verifiche della Reclamazione e non è tenuto a esaminare ulteriormente la legittimità della Reclamazione del Cliente.

2.7 La gestione dei reclami nei confronti dell'azienda e il monitoraggio dei reclami ricevuti e gestiti sono garantiti, ai sensi del Regolamento Organizzativo del Commerciante, dal dipartimento Compliance.

2.8 La Società raccoglie e verifica tutte le prove e informazioni rilevanti relative al reclamo e comunica con il Cliente in modo chiaro, semplice e comprensibile.



2.9 Se non è possibile decidere immediatamente dopo la presentazione del Reclamo da parte del Cliente sulla legittimità del Reclamo, il Commerciante ha il diritto, nell'ambito delle proprie competenze, di effettuare ulteriori verifiche del Reclamo e una valutazione tecnica del difetto reclamato, considerando che la gestione complessiva del reclamo non dovrebbe durare più di 30 giorni di calendario.

2.10 Se non è possibile gestire il reclamo per motivi oggettivi nemmeno entro il termine sopra indicato di 30 giorni, la Società è tenuta a informare il Cliente di tale circostanza indicando il motivo della proroga del termine, le azioni intraprese e la data prevista per la gestione del reclamo.

2.11 Sulla modalità di gestione del Reclamo, la Società rilascerà al Cliente una conferma scritta nei termini indicati nel punto 2.9 del presente Regolamento dei Reclami. Tale conferma scritta verrà rilasciata al Cliente anche nel caso in cui la Società non accolga integralmente il Reclamo al momento della sua presentazione da parte del Cliente.

### **Articolo 3**

#### **Costi associati alla gestione dei reclami**

3.1 Salvo diversa indicazione nel presente Regolamento dei Reclami, i costi relativi alla gestione del Reclamo sono a carico della Società, indipendentemente dal fatto che il Reclamo sia giustificato o meno. Non sono inclusi in ciò i costi del Cliente sostenuti per la presentazione del Reclamo.

### **Articolo 4**

#### **Registro dei reclami**

4.1 La registrazione dei reclami viene tenuta sotto forma di documentazione archivistica presso la Società, dove per ciascun caso si registra:

- a) numero progressivo del reclamo,
- b) data di ricezione del Reclamo,
- c) identificazione del Cliente,
- d) oggetto della Reclamo,
- e) decisione sulla gestione del Reclamo.

4.2 In seguito viene archiviata con numero progressivo una copia della lettera con il riscontro al Reclamo e il registro della gestione del Reclamo.

4.3 Registrazione della gestione dei reclami secondo il paragrafo 4.2 deve contenere i seguenti dati:

- a) nome, cognome e indirizzo del Cliente, se si tratta di una persona fisica, oppure denominazione o ragione sociale e sede o luogo di attività del Cliente, se si tratta di una persona giuridica,
- b) oggetto del Reclamo,



- c) data di ricezione del Reclamo,
- d) identificazione delle persone a cui il Reclamo si riferisce,
- e) valutazione del fatto se il Reclamo fosse giustificato,
- f) misure adottate per la gestione del Reclamo,
- g) data di risoluzione del Reclamo.

## Articolo 5

### Presentazione del ricorso

5.1 Qualora il Cliente non sia soddisfatto del risultato della gestione del reclamo, può presentare un ricorso contro il risultato della gestione del reclamo entro quindici (15) giorni di calendario dalla ricezione della decisione all'indirizzo di residenza/sede dell'attività/sede legale del Cliente o a un altro indirizzo che il Cliente indichi come indirizzo per la ricezione della corrispondenza. In tal caso, inizia un nuovo termine di trenta (30) giorni per la gestione del ricorso.

5.2 Il ricorso è esaminato dal responsabile del dipartimento di compliance - compliance officer. Il compliance officer emette una decisione sull'esito della gestione del reclamo. Il Cliente o il Potenziale Cliente viene informato di tale esito nello stesso modo previsto per la gestione dei reclami ai sensi dell'articolo 2, entro trenta (30) giorni di calendario dalla ricezione del ricorso per la gestione del reclamo da parte della Società.

5.3 Nel caso in cui la posizione della società riguardo al reclamo in questione non soddisfi pienamente le richieste del cliente, quest'ultimo ha la possibilità di rivolgersi all'autorità di vigilanza competente, ovvero la Banca Nazionale Slovaca.

5.4 Il cliente ha la possibilità di presentare una proposta per avviare una risoluzione alternativa delle controversie a uno degli enti iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero dell'Economia della Repubblica Slovaca, che può essere consultato sul sito web [www.economy.gov.sk/](http://www.economy.gov.sk/), ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettera a) della legge n. 391/2015 Z. z. sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e sulla modifica e integrazione di alcune leggi.

5.5 Nel caso di erogazione di servizi nella Repubblica Ceca (ad esempio tramite una filiale), il Cliente ha la possibilità di essere un consumatore in conformità con la disposizione del § 2 par. 1 della Legge n. 634/1992 Coll., come modificato, in caso di controversia, (ciò senza pregiudizio del diritto del consumatore) (i) di intentare una causa presso il tribunale ceco competente, (ii) di presentare una mozione di risoluzione extragiudiziarie della controversia ai sensi della suddetta legge. L'oggetto della risoluzione extragiudiziarie delle controversie è l'arbitro finanziario ai sensi della Legge n. 229/2002 Coll., sull'arbitro finanziario. Ulteriori informazioni sull'Arbitro Finanziario o sulla risoluzione delle



controversie dei consumatori tramite un Arbitro Finanziario possono essere ottenute all'indirizzo della sede legale dell'Arbitro Finanziario Legerova 1581/69, Praga 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) e sul sito web <https://www.finarbitr.cz/cs/>. Nel caso della fornitura di servizi nella Repubblica Ceca, il cliente ha anche la possibilità di contattare l'autorità di supervisione competente, che nel caso della Repubblica Ceca è la Banca Nazionale Ceca e e questo può avvenire per posta all'indirizzo di corrispondenza: Na příkopě 864/28, 115 03, Praha 1, via e-mail all'indirizzo: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), oppure tramite il sito web: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-institute/index.html>.

## **Articolo 6**

### **Monitoraggio interno e valutazione dei reclami**

1 La società analizza continuamente i dati raccolti nell'ambito della gestione dei reclami al fine di garantire l'identificazione e la risoluzione di problemi sistemici ricorrenti e dei potenziali rischi operativi e legali, in particolare mediante:

- a) l'analisi delle cause di singoli reclami per identificare le cause principali comuni a quel tipo di reclamo,
- b) la valutazione se tali cause principali possano influire anche su altri processi o prodotti, compresi quelli ai quali il reclamo si riferisce indirettamente,
- c) nei casi giustificati, la rimozione di tali cause principali.

## **Articolo 7**

### **Disposizioni finali**

7.1 La Società e il Cliente hanno concordato che gli altri rapporti giuridici tra la Società e il Cliente non espressamente disciplinati dal presente Regolamento dei reclami saranno regolati dalle disposizioni pertinenti dei singoli Contratti stipulati tra la Società e il Cliente, dalle disposizioni pertinenti delle Condizioni Generali di Contratto (CGC), nonché dalle disposizioni pertinenti delle normative giuridiche vigenti in Slovacchia o nella Repubblica Ceca.

7.2 Il regolamento sui reclami non si applica ai servizi forniti e alle attività svolte diverse da quelle soggette alla vigilanza della Banca nazionale slovacca o dell'autorità di regolamentazione competente, né ai servizi e alle attività di un altro soggetto per i quali la Società non ha alcuna responsabilità (anche se tali attività costituiscono oggetto del reclamo). In tali casi, la Società informa il Cliente sul proprio parere riguardo al reclamo e gli spiega la propria posizione, anche se il reclamo non riguarda esplicitamente i servizi e le attività della Società. Se appropriato e nei limiti delle possibilità della Società, quest'ultima fornirà al Cliente informazioni sul soggetto o sull'organo di vigilanza responsabile della gestione del reclamo.

7.3 La società fornirà su richiesta dell'autorità nazionale competente informazioni sulla gestione dei reclami a tale autorità.



7.4 La Società ha il diritto di modificare o integrare il presente Regolamento Reclami in qualsiasi momento a causa di cambiamenti nella politica commerciale della Società, modifiche legislative, evoluzione del mercato finanziario, cambiamenti nell'ambiente legale o imprenditoriale, o nell'interesse di un funzionamento sicuro del sistema finanziario o della minimizzazione del rischio. La Società indicherà la versione attuale del Regolamento Reclami pubblicandola sul sito web della Società [www.capitalmarkets.sk](http://www.capitalmarkets.sk) o [investingfox.com](http://investingfox.com). Il Cliente ha il diritto di esprimere il proprio dissenso rispetto alla modifica del Regolamento Reclami mediante comunicazione scritta da inviare alla Società entro 30 giorni dalla pubblicazione del Regolamento Reclami. Se ciò non avviene, le modifiche e gli aggiornamenti entrano in vigore il giorno indicato negli stessi, se il Cliente, dopo la pubblicazione del Regolamento Reclami, compie qualsiasi azione nei confronti della Società o continua a ricevere i servizi della Società in modo tale da evidenziare la sua volontà di proseguire nel rapporto contrattuale con la Società, o conferma con il proprio comportamento di aver preso conoscenza del testo del Regolamento Reclami modificato o aggiornato. Se il Cliente esprime il proprio dissenso rispetto alla modifica del Regolamento Reclami entro il suddetto termine e non si giunge a un accordo, il Cliente ha il diritto di terminare il proprio rapporto contrattuale con la Società con effetto immediato. Allo stesso modo, la Società è autorizzata, in tal caso, a recedere dal rapporto contrattuale con il Cliente con effetto immediato e a dichiarare i propri Crediti verso il Cliente immediatamente esigibili.

7.5 Il presente Regolamento dei Reclami è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 24.10.2023, con effetto dal 24.10.2023. Tutti i rapporti contrattuali conclusi tra il Cliente e la Società a partire dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento dei Reclami sono disciplinati dal presente Regolamento dei Reclami, salvo diversa indicazione.

7.1 Il regolamento sulle reclami è stato approvato il 27.10.2023.

7.7 Il regolamento reclami è stato modificato il 21.01.2026. L'efficacia delle modifiche è legata al giorno 01.03.2026.