



## **PROCEDURA DI RECLAMO**

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

#### **Articolo 1**

##### **Disposizioni di base**

- 1.1 La presente Procedura di reclamo della CAPITAL MARKETS, o.c.p., a.s., Slávičie údolie 106, 811 02 Bratislava, N. di registro 36 853 054, (di seguito denominata "Società" o "Agente di borsa") regola tutti i rapporti giuridici che sorgono tra il Cliente (incluso un potenziale cliente) e la Società sulla base e in relazione all'applicazione dei reclami da parte dei Clienti di cui al punto 1.5 della presente Procedura di reclamo nei confronti della Società, relativi alla qualità o all'accuratezza dei servizi di investimento, dei servizi accessori, dell'esecuzione dei servizi di investimento, o di una loro combinazione e dello svolgimento dei servizi e delle attività finanziarie (di seguito denominati insieme "servizi" e "attività") forniti dalla Società ai Clienti ai sensi dei Contratti stipulati tra la Società e il Cliente, in particolare le procedure e i termini per l'espletamento di tali reclami, le modalità di pagamento dei costi relativi a tali reclami e tutti gli altri rapporti giuridici correlati.
- 1.2 Nella misura in cui le disposizioni delle CGC emesse dalla Società differiscono dalle disposizioni della presente Procedura di reclamo, le disposizioni delle CGC prevarranno sulle singole disposizioni della presente Procedura di reclamo.
- 1.3 Le definizioni in maiuscolo utilizzate nella presente Procedura di reclamo hanno il significato definito nelle CGC per ciascun servizio e strumento finanziario, salvo che sia diversamente specificato nella presente Procedura di reclamo.
- 1.4 Ai sensi della presente Procedura di reclamo per reclamo si intende la denuncia da parte del Cliente e l'applicazione del diritto di responsabilità da parte del Cliente per difetti causati durante la prestazione di servizi e attività nei confronti della Società entro i termini specificati nella presente Procedura di reclamo (di seguito denominato "Reclamo").

#### **Articolo 2**

##### **Procedure di reclamo e termini di scadenza**

- 2.1 Il Cliente ha diritto di presentare un Reclamo alla Società.
- 2.2 Il Cliente è tenuto a presentare un reclamo alla Società secondo le modalità indicate nel punto 2.4 della presente Procedura di reclamo, 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 o dalla data in cui il Cliente ha avuto la possibilità di scoprire il vizio, a meno che la Società e il Cliente non abbiano espressamente concordato diversamente. Se, nel singolo caso, una



norma giuridica generalmente vincolante prevede un periodo di responsabilità per i difetti dei beni o i vizi dei servizi forniti dalla Società al Cliente più lungo del periodo di cui alla prima frase del presente punto, e allo stesso tempo se tale norma non consente alle parti di concordare un periodo più breve, il Cliente avrà il diritto di presentare un Reclamo per tale vizio nei confronti della Società non oltre il termine specificato dalla norma giuridica.

- 2.3 Se il Cliente non ha formulato alcuna contestazione di tale circostanza alla Società entro il termine specificato nel punto 2.2 della presente Procedura di reclamo, i diritti del Cliente in materia di responsabilità per vizi si estingueranno.
- 2.4 Il Cliente è obbligato a presentare un Reclamo per iscritto apponendo la propria firma autografa. Il Reclamo in forma scritta deve contenere gli estremi del Cliente: nome (ragione sociale), numero d'identificazione personale (N. di registro), indirizzo (sede legale od operativa), numero del conto cliente e dati di contatto del Cliente (numero di telefono), data e firma autografa del Cliente. Il Cliente è inoltre tenuto a indicare nel Reclamo in modo specifico, comprensibile, corretto e preciso i fatti contestati, unitamente alle date, alle cifre e agli importi specificati, e a dimostrare le proprie affermazioni in modo credibile, in particolare presentando documenti giuridicamente pertinenti, che è tenuto a procurarsi a proprie spese. Allo stesso tempo, il Cliente è tenuto a indicare nel Reclamo anche i diritti che in questo modo esercita nei confronti della Società. Il Reclamo deve essere recapitato all'indirizzo della sede della Società oppure deve essere inviato all'indirizzo della posta elettronica [info@capitalmarkets.sk](mailto:info@capitalmarkets.sk).
- 2.5 Se il Cliente non rispetta gli obblighi di cui al punto 2.4 della presente Procedura di reclamo, l'Agente di borsa non sarà obbligato a trattare il Reclamo del Cliente e ad esaminare la fondatezza del Reclamo sporto dal Cliente fino a quando il Cliente non avrà posto rimedio alle carenze del suo Reclamo. Quando il Cliente pone rimedio alle carenze del suo Reclamo, i termini di cui al punto 2.9 della presente Procedura di reclamo decorreranno da quel momento.
- 2.6 Il Cliente è tenuto a fornire all'Agente di borsa tutta la collaborazione necessaria per chiarire i fatti contestati; se il Cliente si rifiuta di fornire tale collaborazione, l'Agente di borsa non è tenuto a effettuare ulteriori verifiche Reclamo e non è tenuto a esaminare ulteriormente la fondatezza del Reclamo del Cliente.
- 2.7 L'espletamento dei Reclami contro la Società e il monitoraggio dei reclami ricevuti e risolti sono gestiti dall'Ufficio Compliance in conformità con la Tabella dell'organico dell'Agente di borsa.
- 2.8 La Società raccoglie e verifica tutte le prove e le informazioni pertinenti al reclamo e comunica con il Cliente in modo chiaro, semplice e comprensibile.



- 2.9 Se non è possibile prendere una decisione sull'ammissibilità del Reclamo subito dopo la sua presentazione da parte del Cliente, l'Agente di borsa ha il diritto di effettuare un ulteriore esame del Reclamo e una valutazione professionale del vizio contestato nell'ambito delle proprie competenze, mentre l'elaborazione complessiva del reclamo non dovrebbe richiedere più di 30 giorni di calendario.
- 2.10 Se il reclamo non può essere risolto per ragioni oggettive nemmeno entro il suddetto termine di 30 giorni, la Società è tenuta a informare il Cliente di questo fatto, indicando il motivo della proroga del termine, le azioni intraprese e la data prevista per la liquidazione del reclamo.
- 2.11 La Società dovrà rilasciare al Cliente una conferma scritta sulle modalità di liquidazione del reclamo entro i termini specificati nel punto 2.9 della presente Procedura di reclamo. La Società rilascerà la detta conferma scritta al Cliente anche se rigetta il Reclamo in misura integrale già al momento della sua presentazione da parte del Cliente.

### **Articolo 3**

#### **Spese relative alla gestione del Reclamo**

- 3.1 Se non diversamente indicato nella presente Procedura di reclamo, le spese associate alla gestione di un Reclamo sono a carico della Società, a prescindere dal fatto che il Reclamo sia giustificato o meno. Non sono comprese le spese sostenute dal Cliente per presentare il Reclamo.

### **Articolo 4**

#### **Registro dei Reclami**

- 4.1 Il Registro dei Reclami è tenuto sotto forma di fascicolo presso la Società, dove vengono registrati per ogni singolo caso:
- a) numero d'ordine del Reclamo,
  - b) data ricezione del Reclamo,
  - c) dati identificativi del Cliente,
  - d) oggetto del Reclamo,
  - e) decisione sulla liquidazione del Reclamo.
- 4.2 Inoltre, sotto il numero d'ordine vengono conservate nell'archivio una copia della lettera contenente il parere in merito al Reclamo e una relazione sulla liquidazione del Reclamo.





- 4.3 Ai sensi del paragrafo 4.2 la relazione sulla liquidazione del Reclamo deve contenere i seguenti dati:
- a) Nome, cognome e indirizzo del domicilio del Cliente, in caso della persona fisica, denominazione o ragione sociale e la sede legale od operativa del Cliente in caso della persona giuridica.
  - b) oggetto del Reclamo,
  - c) data di consegna del Reclamo,
  - d) dati di identificazione delle persone interessate dal Reclamo,
  - e) valutazione dei fatti se il Reclamo era fondato,
  - f) misure adottate per la liquidazione del Reclamo,
  - g) data di liquidazione del Reclamo.

## **Articolo 5**

### **Ricorso**

- 5.1 Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito della risoluzione del reclamo, può presentare un ricorso contro l'esito della risoluzione del reclamo entro quindici (15) giorni di calendario dalla consegna della decisione all'indirizzo della residenza/sede operativa/legale del Cliente o a qualsiasi altro indirizzo fornito dal Cliente come recapito. Nel caso di specie decorrerà un nuovo termine di risposta al ricorso di trenta (30) giorni.
- 5.2 Il ricorso viene esaminato dal consiglio di amministrazione della Società. Il consiglio di amministrazione della Società rilascerà decisione sull'esito del Reclamo. Il Cliente o il potenziale Cliente sarà informato di tale esito con lettera raccomandata entro trenta (30) giorni di calendario a partire dal ricevimento del ricorso per la risoluzione del reclamo da parte della Società.
- 5.3 Se il parere della Società sul reclamo in questione non soddisfa pienamente le richieste del Cliente, quest'ultimo ha la possibilità di contattare l'autorità di vigilanza competente, ovvero la Banca Nazionale Slovaca.
- 5.4 Il Cliente ha la facoltà di presentare una proposta per l'avvio di una risoluzione alternativa della controversia a uno degli enti registrati nell'elenco tenuto dal Ministero dell'Economia della Repubblica Slovaca, consultabile sul sito web [www.economy.gov.sk/](http://www.economy.gov.sk/) ai sensi dell'articolo 24, comma 1, lettera a), della legge n. 391/2015 Racc. sulla risoluzione alternativa delle controversie e sulle modifiche e aggiunte ad alcune leggi.
- 5.5 In caso di prestazione di servizi sul territorio della Repubblica Ceca (ad esempio tramite una succursale), il Cliente ha la facoltà, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 2 comma



1 della Legge. 634/1992 Racc. e successive modifiche, in caso di controversia (fatto salvo il diritto del consumatore) (i) di proporre un ricorso dinanzi al Tribunale ceco competente, (ii) di presentare una richiesta di risoluzione della controversia in sede extragiudiziale ai sensi della suddetta legge. Il soggetto incaricato della risoluzione extragiudiziale della controversia è l'arbitro finanziario ai sensi della legge 229/2002 Racc. sull'arbitro finanziario. Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Finanziario o sulla risoluzione delle controversie dei consumatori tramite l'Arbitro Finanziario, visitare l'ufficio dell'Arbitro Finanziario all'indirizzo Legerova 1581/69, Praga 1, 110 00, tel.: +420.257.042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz) e consultare il sito web <https://www.finarbitr.cz/cs/>. In caso di prestazione di servizi sul territorio della Repubblica Ceca, il Cliente ha anche la possibilità di adire l'autorità di vigilanza competente, che nel caso della Repubblica Ceca è la Banca Nazionale Ceca, e ciò per posta al seguente indirizzo: Na příkopě 864/28, 115 03, Praga 1, o via e-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), o mediante il sito web: <https://www.cnb.cz/cs/verejnost/kontakty/stiznostina-financni-institute/index.html>.

## **Articolo 6**

### **Monitoraggio e valutazione interni dei reclami**

- 6.1 La Società analizza in modo continuo i dati raccolti nel corso della gestione dei reclami ai fini di garantire che vengano identificati e risolti i problemi sistemici ricorrenti e i potenziali rischi operativi e legali, in particolare:
- a) analizzando le cause dei singoli reclami per individuare le cause principali comuni a ciascun tipo di reclamo,
  - b) valutando se le cause principali possono influenzare anche altri processi o prodotti, compresi quelli indirettamente interessati dal reclamo,
  - c) ove giustificato, eliminando queste cause primarie.

## **Articolo 7**

### **Disposizioni finali**

- 7.1 La Società e il Cliente convengono che gli altri rapporti giuridici tra la Società e il Cliente non espressamente regolati dalla presente Procedura di Reclamo saranno disciplinati dalle disposizioni pertinenti dei singoli Contratti stipulati tra la Società e il Cliente, dalle disposizioni pertinenti delle CGC, dalle disposizioni pertinenti della relativa legislazione in vigore nel territorio della Repubblica Slovacca o della Repubblica Ceca.
- 7.2 La Procedura di reclamo non si applica ai servizi forniti e alle attività svolte diversi da quelli soggetti a vigilanza da parte della Banca nazionale della Slovacchia o dell'autorità di regolamentazione competente, o ai servizi e alle attività di un'altra entità per i quali la Società



non ha alcuna responsabilità (anche se tali attività costituiscono la base del reclamo). In questo caso, la Società informerà il Cliente della sua posizione in merito al reclamo e gli spiegherà la sua posizione, anche se il Cliente non è specificamente interessato dai suoi servizi e attività. Se opportuno e per quanto possibile, la Società fornirà al Cliente gli estremi dell'ente o dell'autorità di vigilanza responsabile della gestione del reclamo proposto dal Cliente.

- 7.3 La Società deve fornire informazioni sulla gestione dei reclami all'autorità nazionale competente su richiesta.
- 7.4 La Società ha il diritto di modificare o integrare la presente Procedura di reclamo in qualsiasi momento per motivi di cambiamenti nella politica commerciale della Società o di modifiche nella legislazione, o in forza degli sviluppi nel mercato finanziario o nell'ambiente legale o imprenditoriale, o nell'interesse del funzionamento sicuro del sistema del mercato finanziario o per ridurre al minimo i rischi. La Società stabilisce la versione in vigore della Procedura di reclamo pubblicandola sul sito web della Società [www.capitalmarkets.sk](http://www.capitalmarkets.sk). Il Cliente ha il diritto di esprimere il proprio disaccordo con la modifica della Procedura di reclamo mediante comunicazione scritta consegnata alla Società entro 30 giorni dalla data di pubblicazione della Procedura di reclamo. In caso contrario, le modifiche e le integrazioni diventeranno efficaci alla data ivi indicata se il Cliente, dopo la pubblicazione della Procedura di reclamo, compie un'azione nei confronti della Società o continua a ricevere i servizi della Società in modo tale che dalla situazione data risulti chiaramente la volontà di continuare il rapporto contrattuale con la Società o conferma con le sue azioni di aver preso esatta visione della Procedura di reclamo modificata o integrata. Se il Cliente esprime il proprio disaccordo con la modifica della Procedura di reclamo entro il termine stabilito e non viene raggiunto un accordo, il Cliente ha il diritto di recedere dal rapporto contrattuale con la Società dandone notifica con effetto immediato. Allo stesso modo, la Società avrà il diritto di risolvere il rapporto contrattuale con il Cliente con effetto immediato e di dichiarare i propri Crediti nei confronti del Cliente immediatamente esigibili.
- 7.5 La presente Procedura di reclamo è stata approvata dal Consiglio di amministrazione della Società in data 09.10.2023, 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 della presente Procedura di reclamo saranno disciplinati dalla presente Procedura di reclamo, se non diversamente specificato nel presente documento.
- 7.6 La Procedura di reclamo è stata pubblicata il 9 ottobre 2023.