

REAL MONEY EUROPE

Precious Metals Dealer

PROCEDURA RECLAMI

Questo documento spiega come presentare un reclamo a Real Money Europe e come lo gestiamo.

1. Cos'è un reclamo

Un reclamo è una segnalazione con cui esprimi insoddisfazione riguardo a un nostro prodotto, servizio o comportamento. Può riguardare, ad esempio, ritardi, errori nelle operazioni, problemi con la piattaforma o con l'assistenza ricevuta.

2. Come presentare un reclamo

Puoi inviarci un reclamo tramite:

- email: complaints@realmoneyeu.com;
- posta, all'indirizzo: Real Money Europe Limited, Block 4 Harcourt Centre, Harcourt Road, Dublin 2, D02 HW77, Dublin, Ireland;
- l'apposita sezione "Reclami" presente sul sito www.realmoneyeu.com.

3. Cosa indicare nel reclamo

Per aiutarci a gestire la tua richiesta più velocemente, ti chiediamo di indicare:

- nome, cognome e dati di contatto;
- una descrizione del problema riscontrato;
- eventuale documentazione a supporto (es. email, screenshot);
- il risultato che ti aspetti dal reclamo.

Presentare un reclamo è gratuito e non comporta alcun costo per te.

4. Chi gestisce il tuo reclamo

I reclami sono gestiti dalla nostra funzione Compliance, che valuterà la tua richiesta in modo imparziale e ti fornirà una risposta chiara sull'esito.

5. Tempi di gestione

Fase	Tempistica
Conferma di ricezione del reclamo	Entro 5 giorni lavorativi
Risposta con l'esito o un aggiornamento	Entro 30 giorni lavorativi

Se la questione è complessa e richiede più tempo, ti terremo comunque aggiornato sullo stato della tua richiesta.

6. Se non sei soddisfatto della risposta

Se il reclamo riguarda il trattamento dei tuoi dati personali e non sei soddisfatto della nostra risposta, puoi rivolgerti alla Data Protection Commission (DPC), l'autorità di controllo privacy irlandese.

Per altre tipologie di reclamo, puoi rivolgerti alle autorità di tutela dei consumatori competenti in Irlanda o nel tuo Paese di residenza.

7. Contatti

Per qualsiasi domanda su questa procedura puoi scriverci a complaints@realmoneyeu.com.

Ultimo aggiornamento: Agosto 2026