

# **PROCEDURA: TRATTAZIONE RECLAMI**

## **PROCEDURA RECLAMI**

### **CAPITOLO 1: TRATTAZIONE RECLAMI**

#### **I - Presentazione :**

Obiettivo dell'attività regolata dalla presente procedura è la trattazione dei reclami degli investitori.

#### **II - Riferimenti normativi principali :**

Art. 17 del Regolamento congiunto Consob/Banca d'Italia del 29.10.2007

#### **III - Sommario**

Premessa

1. Definizione
2. Aspetti procedurali e applicativi
3. Registro dei reclami
4. Richiesta di chiarimenti ai promotori finanziari
5. Archiviazione dei reclami

## PREMESSA

La Società istituisce un apposito registro, da tenere in forma elettronica, in cui sono tempestivamente annotati i reclami ricevuti per iscritto dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio, ai quali va dato seguito sempre per iscritto.

Il registro dei reclami è tenuto dal responsabile della Funzione di Compliance.

La Società tratta i reclami ricevuti in modo sollecito; l'esito finale del reclamo deve essere comunicato all'investitore per iscritto, entro il termine di 90 gg dal ricevimento.

Data la delicatezza della materia si raccomanda a tutto il personale di prestare la massima sensibilità ed attenzione e di attenersi alle norme applicative di seguito illustrate.

Tutte le comunicazioni particolari (che si tratti o meno di reclami) provenienti da clienti, direttamente o per il tramite dei promotori, sono portate all'attenzione dell'Amministratore Delegato.

## 1. DEFINIZIONE

Si considera "reclamo" qualsiasi comunicazione scritta trasmessa dal Cliente (o potenziale Cliente), o da un suo procuratore, con la quale vengono rappresentate contestazioni alla SIM in merito allo svolgimento dei servizi di investimento o accessori.

La comunicazione può essere considerata quale "reclamo" anche qualora non sia richiesto esplicitamente un risarcimento di danno da parte del cliente ma il pregiudizio economico lamentato dall'Investitore sia desumibile dal tenore letterale della missiva.

Sono considerati "reclami" anche gli atti di citazione notificati alla SIM.

Nel caso vi sia incertezza nella classificazione come reclamo della comunicazione è compito della Funzione di Compliance assumere ogni decisione in merito.

## 2. ASPETTI PROCEDURALI ED APPLICATIVI

Tutti i reclami ricevuti per iscritto dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio, devono pervenire al Responsabile della Compliance il quale istituirà opportunamente la pratica.

Essi devono essere inseriti nell'apposito Registro dei reclami, secondo quanto previsto al successivo paragrafo.

Nell'istruzione della pratica il Responsabile della Funzione di Compliance – con l'ausilio dell'Amministratore Delegato – dovrà seguire le modalità operative di seguito descritte:

- Effettuare una ricerca e un approfondimento delle motivazioni che hanno indotto il cliente a sollevare il reclamo;
- Interessare, se necessario, il Consulente Legale esterno per l'assistenza necessaria per la prosecuzione della pratica;
- Valutare gli orientamenti sulle tematiche oggetto di reclamo desumibili dalle decisioni assunte dell'Arbitro per le controversie finanziarie;
- Assistere la Società nella stesura della lettera raccomandata A/R di replica da inviare al cliente a firma dell'Amministratore Delegato.

La lettera di replica, sottoscritta dall'Amministratore Delegato, deve essere trasmessa al cliente entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel testo della lettera di replica, se il reclamo del cliente non trova accoglimento, dovrà essere data informativa al cliente della possibilità di adire l'Arbitro delle Controversie Finanziarie, specificandone modalità e termini.

Il reclamo si intende concluso con esito positivo per la Società qualora il cliente non abbia dato seguito al reclamo entro il termine convenzionale di 90 giorni dalla data di invio della replica da parte della Sim.

Nella relazione annuale relativa all'attività svolta presentata entro il 31 marzo di ogni anno, il Responsabile della Funzione di Compliance riporta la situazione complessiva dei reclami e le ragioni che li hanno determinati.

### **3. REGISTRO DEI RECLAMI**

E' istituito un Registro, in forma elettronico. Il Registro è tenuto a cura del Responsabile della Funzione di Compliance che provvede ad annotarvi gli estremi essenziali dei reclami presentati per iscritto dai clienti al dettaglio e dai potenziali clienti al dettaglio.

Il Registro dei reclami deve almeno contenere i seguenti elementi informativi:

- L'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e il servizio a cui il reclamo si riferisce;
- L'identificazione dell'Ufficio/promotore finanziario cui si riferisce l'attività oggetto di contestazione;
- La data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- Le cause del reclamo;
- Il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- La data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito reclamo;
- Le valutazioni sintetiche del reclamo;
- La data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- Eventuali misure poste in essere per risolvere il reclamo.

### **4. RICHIESTA DI CHIARIMENTI AI PROMOTORI FINANZIARI**

Il Responsabile della Compliance valuta, con l'ausilio dell'Amministratore Delegato, l'opportunità di chiedere chiarimenti, spiegazioni ed eventualmente una relazione scritta al Promotore Finanziario che riguardino l'attività svolta ed i rapporti intrattenuti dal Promotore stesso con il cliente che ha inoltrato il reclamo.

Verrà anche valutata l'opportunità di interessare la funzione di revisione interna affinché effettui un'ispezione presso l'agenzia in cui opera il Promotore, al fine di verificare accuratamente l'attività svolta dal medesimo nei confronti della clientela dallo stesso assistita.

Eventuali irregolarità accertate che comportino l'assunzione di un provvedimento nei confronti del promotore finanziario vengono segnalate alla Consob come previsto dalla normativa.

### **5. ARCHIVIAZIONE DEI RECLAMI**

I reclami ricevuti, la relazione predisposta, la lettera di replica, nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita ai fini della pratica, devono essere conservati a cura del Responsabile della Funzione di Compliance per almeno un quinquennio dalla cessazione del rapporto con il cliente a cui si riferiscono.

Il registro è conservato per almeno un quinquennio.

Decorsi due anni dalla loro formazione i documenti e ogni altro atto previsto dalla presente normativa possono essere conservati mediante supporti magnetici, supporti ottici o digitali.