

SOM<sup>Sp.A</sup>

SOLUTIONS CAPITAL MANAGEMENT

società di intermediazione mobiliare

# PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Procedure Aziendali

## Sommario

I.	<b>AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>2</b>
II.	<b>OBIETTIVI .....</b>	<b>2</b>
III.	<b>PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONE.....</b>	<b>2</b>
IV.	<b>INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI RECLAMI.....</b>	<b>3</b>
V.	<b>COMPITI E RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>3</b>
VI.	<b>DESCRIZIONE DELLE FASI .....</b>	<b>4</b>
VII.	<b>PUBBLICIZZAZIONE E REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI .....</b>	<b>6</b>
VIII.	<b>RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>6</b>
IX.	<b>Riepilogo Documento .....</b>	<b>7</b>
X.	<b>Note legali.....</b>	<b>7</b>

## AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura, di seguito riportata, recepisce:

- le indicazioni normative della Banca d'Italia, nonché le buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza al fine di migliorare la gestione dei reclami;
- Regolamento Congiunto Banca d'Italia - Consob del 30 ottobre 2007 e successive modifiche;
- le indicazioni contenute nel Regolamento Delegato UE n. 565 del 2017.

Essa descrive gli adempimenti indispensabili che SCM SIM S.p.A. deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti. La Policy è adeguatamente resa disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori.

## OBIETTIVI

La procedura in esame assicura una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale della Funzione di Conformità che li gestisce.

Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture organizzative interne ed esterne (rete dei consulenti finanziari), coinvolte secondo le attività di propria competenza, generando così l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti. La presente procedura ha la finalità di mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela ed assicurare massima cura alla gestione dei reclami per prevenire controversie legali e contenere i rischi legali e di reputazione.

## PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONE

La SIM, al fine di tutelare la propria clientela, ha affidato l'incarico della gestione accentrata dei reclami alla Funzione di Conformità. La Funzione di Conformità sovrintende alle seguenti attività:

- Ricezione del reclamo
- Registrazione del reclamo
- Istruttoria del reclamo
- Risposta al cliente ed eventuale riscontro dei reclami avanzati dalla clientela della SIM.

Con il termine "reclamo", Banca d'Italia intende "ogni atto con cui il cliente, purché chiaramente identificato come tale, in forma scritta (lettera, fax o e-mail), contesta all'intermediario un suo comportamento o un'emissione".

Il reclamo manifesta un'espressione di malcontento, di insoddisfazione, di protesta, ovvero l'esposizione delle proprie ragioni, per un torto o un danno subito, nei confronti della SIM ritenuta responsabile o, almeno, competente, dal Cliente che espone il reclamo.

Nello specifico, il reclamo in ambito di servizi bancari e finanziari ovvero in materia di investimenti in strumenti finanziari rappresenta ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione; il reclamo in ambito assicurativo rappresenta una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al regolamento IVASS relativa a un contratto o a un servizio assicurativo.

Non sono considerati reclami quelle richieste di informazioni o di chiarimenti o di esecuzione del contratto.

## INDIVIDUAZIONE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

SCM SIM istituisce quale funzione preposta al trattamento dei reclami la Funzione di Controllo di Conformità (di seguito, anche Ufficio Reclami), attribuendone al Responsabile tutti i poteri per analizzare i dati sui reclami al fine di assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.

## COMPITI E RESPONSABILITÀ

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami, della classificazione dei reclami, anche ai fini del monitoraggio e dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni, del monitoraggio dello stesso, della gestione delle richieste provenienti dall'ABF ed eventualmente dall'ACF, della trasmissione al cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa, della predisposizione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati; della predisposizione delle informazioni per la segnalazione del numero dei reclami ricevuti alla Banca d'Italia; della fornitura all'IVASS, dietro specifica richiesta, di tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'intermediazione assicurativa.

Il Responsabile della Funzione di Controllo di Conformità ha il compito di:

- riferire agli organi aziendali con periodicità almeno annuale sulla situazione complessiva dei reclami ordinari ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;
- fornire all'IVASS, dietro specifica richiesta, le risultanze dell'analisi relativa ai reclami trattati in materia di attività di intermediazione assicurativa. Annualmente, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio,

trasmette a Consob i dati sui reclami finanziari nel contesto della relazione della Funzione di Controllo di Conformità.

## DESCRIZIONE DELLE FASI

### **6.1 Ricezione del reclamo**

I reclami della clientela debbono essere inviati alla SIM per iscritto mediante lettera, fax o in via informatica (posta elettronica o PEC).

Per la formulazione dei reclami, la SIM li considera validi se contengono le seguenti informazioni:

- estremi del ricorrente
- motivo del reclamo
- sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

Il reclamo ricevuto da qualsiasi ufficio di SCM viene protocollato a cura del ricevente ai fini della determinazione della data di ricezione ed inviato alla funzione incaricata di gestire il trattamento del reclamo.

Il termine, entro il quale devono essere completati gli adempimenti previsti per la gestione del reclamo, non deve superare i 60 giorni di calendario.

aziendale e delibera sulle azioni da intraprendere. Nel suddetto caso, il Consiglio di Amministrazione delibera circa l'opportunità di redigere un revised budget che tenga conto dell'andamento reale dell'azienda. Se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica, il termine decorre dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta, il termine decorre dalla data del protocollo della posta in arrivo.

### **6.2 Registrazione e istruttoria del reclamo**

Il responsabile dell'Ufficio Reclami annota senza indugio il reclamo presentato per iscritto nell'apposito registro.

Il registro dei reclami deve contenere le informazioni essenziali previste dalla vigente normativa di settore e la documentazione relativa alla gestione della pratica (originale del reclamo, copia della risposta della società, documentazione di supporto). I reclami devono essere trattati in modo sollecito.

Il registro dei reclami deve riportare le seguenti informazioni:

- dati relativi al cliente:
  1. a) anagrafica del cliente;
  2. b) anagrafica del contratto;
- dati della controversia:
  1. a) data di presentazione e ricezione del reclamo;
  2. b) del rapporto cui si riferisce la controversia;

3. c) natura della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni);
4. d) pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
5. e) le somme di denaro e il valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dalla banca depositaria;
6. f) le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
7. g) la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

L'Area interessata dall'oggetto del reclamo, di concerto con l'Ufficio Reclami, si attiva al fine di fornire gli elementi necessari per un'adeguata ricostruzione dell'accaduto e per la predisposizione del messaggio di risposta.

### **6.3 Risoluzione del reclamo**

L'Ufficio Reclami effettua la valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente e di tutte le evidenze, in possesso della Banca, raccolte durante la fase istruttoria.

L'Ufficio Reclami termina la fase istruttoria:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza.
- predispone la risposta da trasmettere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o mediante posta elettronica ovvero posta elettronica certificata a firma del Direttore Generale;
- la trasmette al cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (60 giorni);
- annota sul registro reclami l'avvenuta chiusura del reclamo, l'esito dello stesso nonché le eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente;
- archivia la documentazione attinente alla pratica.

La risposta contiene almeno:

- se il reclamo è ritenuto **fondato**, individuando in tal caso, le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente che verranno portate all'attenzione della Direzione Generale; la quale, ove necessario, provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- se il reclamo è ritenuto in tutto o in parte **infondato**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto ed un'adeguata informativa circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'ACF.

Tutte le comunicazioni inerenti al reclamo tra SCM e il Cliente reclamante avvengono per iscritto, in funzione della modalità utilizzata dal cliente per l'invio del reclamo e comunque previa valutazione, anche alla luce della tipologia e del contenuto del singolo reclamo, della modalità di risposta più adeguata e più tutelante per la SIM.

# PUBBLICIZZAZIONE E REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

SCM pubblica nel proprio sito internet l'informativa sulla procedura reclami.

Il Responsabile della Funzione di Controllo di Conformità presenta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale la situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate nel contesto della relazione annuale ed invia annualmente a Consob entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio.

## RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia. In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità.

Tra gli ulteriori meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, il cliente, infatti, ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo:

- Arbitro Controversie Finanziarie (di seguito ACF), istituito presso la Consob in base al D.Lgs. n. 130/2015 (di attuazione della direttiva 2013/11/UE) e operativo dal 9 gennaio 2017. L'ACF è chiamato a conoscere le controversie insorte fra clientela al dettaglio e intermediari per l'inosservanza da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 524/2013. Per maggiori dettagli sulla procedura di ricorso stragiudiziale, si rimanda al sito <https://www.acf.consob.it/>;
- Arbitro Bancario Finanziario (di seguito ABF), istituito presso Banca d'Italia, chiamato a conoscere le controversie sorte tra cliente e banca, o altro intermediario finanziario iscritto in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia. La controversia deve riguardare un'operazione o un servizio bancario o finanziario (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti anche per l'acquisto di beni, carte di credito e bancomat e segnalazioni alla Centrale dei Rischi). Per maggiori dettagli sulla procedura di ricorso stragiudiziale all'ABF, si rimanda al sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>.

Se il contrasto sorto tra cliente e intermediario non riguarda la prestazione di operazioni e servizi bancari e finanziari (compresi i servizi di pagamento), ma servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni), ci si deve rivolgere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob.

# Riepilogo Documento



Riepilogo elementi caratteristici del presente documento.

Emittente	SCM SIM S.p.A.
Numero di pagine nel documento	7
Nome del file	PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI.docx
Data di delibera in C.d.A.	19/04/2018

Ultimo aggiornamento del file: 08/04/2025 12:53:42

## Note legali



IL PRESENTE DOCUMENTO È AD USO ESCLUSIVAMENTE INTERNO.  
È VIETATA LA CITAZIONE O LA RIPRODUZIONE CON L'OBIETTIVO DI DIFFONDERE IL DOCUMENTO ALL'ESTERNO DI  
SCM SIM S.P.A. SENZA APPROVAZIONE SCRITTA.