



Invest ITALY SIM

PROCEDURA RECLAMI

INVEST ITALY SIM S.P.A.

Sede Legale: Via Masaccio 172/174 - 50132 Firenze

Unità Operativa: Viale Luigi Majno 17/A - 20122 Milano

Codice Fiscale e Partita IVA 03814760108 - REA FI-625094

PEC: investitalysim@pec.it

Capitale Sociale di Euro 1.134.808,23 i.v.. Iscritta al Registro delle Imprese di Firenze. Iscritta all'Albo delle SIM al n. 179 con delibera n. 12566 del 23/05/2000. Appartenente al gruppo di imprese di investimento ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs n. 58/1998 con capogruppo First Capital S.p.A., Codice Fiscale e Partita IVA 06061920960. Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia.

Il presente documento è di proprietà di INVEST ITALY SIM S.p.A. ed è destinato esclusivamente ad uso interno. Non ne è consentita la citazione, la riproduzione, in tutto o in parte, o la trasmissione in ogni forma e con qualsiasi mezzo, senza l'autorizzazione scritta di INVEST ITALY SIM S.p.A..

Il presente documento è sistematicamente aggiornato in relazione alle modifiche normative, regolamentari ed interne. Pertanto, si indicano di seguito le date di approvazione e di emissione delle sue revisioni:

[illegible]

Sommario

1. PARTE GENERALE.....3

1.1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....3

1.2. TERMINOLOGIA/DEFINIZIONI3

1.3. DESTINATARI/PERIMETRO DI APPLICAZIONE3

1.4. VALIDITÀ E DECORRENZA3

1.5. FONTI NORMATIVE DI RIFERIMENTO3

2. RUOLO E RESPONSABILITÀ DEGLI ATTORI COINVOLTI4

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI4

4. MANCATA RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE6

5. REGISTRO RECLAMI7

6. INFORMATIVA SUI RECLAMI7

7. MONITORAGGIO DEI RECLAMI.....8

1. PARTE GENERALE

1.1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

La presente procedura descrive le modalità operative e i documenti necessari a completare il processo di trattamento di eventuali istanze di reclamo da parte dei Clienti o potenziali Clienti di INVEST ITALY SIM SpA (di seguito anche "IISIM" o la "Società") con riferimento ai servizi di investimento prestati.

La finalità della procedura è di assicurare che il processo di gestione dei reclami della clientela rispetti i criteri di uniformità, trasparenza, documentabilità e conformità normativa.

La SIM garantisce un trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati per tutti i servizi prestati e assicura che tali reclami saranno trattati con massima diligenza e valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie, il sistema di risoluzione stragiudiziale istituito dalla Consob con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

1.2. TERMINOLOGIA/DEFINIZIONI

- **"Registro"**: indica il registro reclami all'interno del quale sono censiti i reclami ricevuti;
- **"Regolamento Intermediari"**: indica il Regolamento recante norme di attuazione del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, in materia di Intermediari, adottato con la Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018;
- **"Regolamento ACF"**: indica il Regolamento Consob di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179.

1.3. DESTINATARI/PERIMETRO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica a dipendenti e collaboratori (il **"Personale"**) della SIM che sono tenuti a operare in modo conforme e coerente con quanto da essa stabilito.

1.4. VALIDITÀ E DECORRENZA

La presente Procedura è valida a partire dal giorno successivo alla data di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione ed è resa disponibile al personale nella *intranet* aziendale e/o tramite distribuzione a mezzo e-mail.

1.5. FONTI NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Si fa riferimento:

- art. 26 Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016;
- art. 6 del D.Lgs. n. 58 del 24 febbraio 1998 (TUF) e successive modifiche;
- art. 90 del Regolamento Intermediari;
- Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010, come da ultimo aggiornata, Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati, "Dati sui reclami ricevuti per iscritto";

- Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 “Istituzione dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell’art. 2, commi 5-*bis* e 5-*ter*, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179”;
- Regolamento Consob di attuazione dell’art. 2, commi 5-*bis* e 5-*ter* del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 (“**Regolamento ACF**”).

2. RUOLO E RESPONSABILITÀ DEGLI ATTORI COINVOLTI

Di seguito gli attori coinvolti e i rispettivi ruoli e responsabilità:

- a) Consiglio di Amministrazione: definisce e approva le misure organizzative e le procedure per la gestione dei reclami;
- b) Amministratore Delegato: verifica e approva le risposte ai reclami ricevuti e decide in merito al contenuto delle risposte alle ulteriori comunicazioni della clientela;
- c) Funzione di Compliance: è responsabile del trattamento dei reclami destinati alla SIM, dell’archiviazione della relativa documentazione e dell’alimentazione e dell’aggiornamento del Registro dei Reclami. La Funzione di Compliance riferisce al Consiglio di Amministrazione, almeno una volta l’anno, in merito ai rischi individuati e al trattamento dei reclami, nonché alle misure correttive adottate o da adottare. Alla Funzione di Compliance spetta inoltre il compito di sottoporre a verifica la presente procedura almeno una volta all’anno ovvero in occasione di modifiche normative o organizzative e di proporre aggiornamenti al Consiglio di Amministrazione;
- d) Responsabile del Servizio interessato al reclamo: supporta la Funzione responsabile del trattamento dei reclami (come di seguito definita) nella fase di approfondimento e indagine;

3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Trasmissione del reclamo

La Società ritiene reclamo qualsiasi comunicazione scritta, da parte di Clienti inerente a un prodotto offerto o a un servizio prestato dalla SIM, che rivendichi un inadempimento da parte della SIM di norme, disposizioni contrattuali o disposizioni procedurali interne e comunque un pregiudizio economico.

Dalla comunicazione dovrà desumersi con ragionevole chiarezza che si tratta di un reclamo. La presentazione dell’istanza da parte del Cliente deve avvenire:

- tramite comunicazione scritta al seguente indirizzo: INVEST ITALY SIM S.p.A
Att. Responsabile della Funzione Compliance
Viale Majno 17/A - 20122 Milano
o qualsiasi altro successivo indirizzo al quale la SIM dovesse spostare la propria unità operativa.
- per e-mail o pec a: *investitalysim@pec.it*

Responsabile del trattamento dei reclami

La Funzione preposta al trattamento dei reclami della SIM è la Funzione di Compliance e ad essa devono essere inoltrati i reclami comunque ricevuti dalla Società.

La Funzione di Compliance è responsabile del processo di gestione dei reclami pervenuti e può chiedere assistenza alle diverse Aree/Funzioni della SIM a scopo di approfondimento e predisposizione delle risposte alle istanze.

Ricezione del reclamo

Il reclamo ricevuto per posta, e-mail o pec viene protocollato dal Servizio che provvede poi a trasmetterlo al Responsabile della Funzione di Compliance. Il Responsabile della Funzione di Compliance invia quindi copia del reclamo, alla Funzione di Revisione Interna, all'Organismo di Vigilanza e all'Amministratore Delegato. La Funzione di Compliance, alla ricezione del reclamo, provvede al relativo censimento mediante annotazione nell'apposito Registro dei Reclami (il "**Registro**").

Valutazione del reclamo

Il Responsabile del trattamento dei reclami (Responsabile della Funzione di Compliance), con il supporto del Responsabile del Servizio interessato, svolge senza indugio le indagini necessarie per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel reclamo raccogliendo tutti i dati e le informazioni necessari per l'esame dello stesso.

Risposta al reclamo

La risposta al reclamo è predisposta dal Responsabile del trattamento dei reclami con il supporto del Servizio della SIM che si impegna a indagare senza indugio sul reclamo e a dare risposta al denunciante entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione dello stesso.

Le risposte ai reclami ricevuti sono approvate dall'Amministratore Delegato. Tali comunicazioni di risposta sono trasmesse al Cliente o potenziale Cliente tramite casella PEC, laddove quest'ultima sia stata indicata dal Cliente, e riportano almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Nella risposta al reclamo deve essere data informativa al Cliente che, qualora lo stesso non sia soddisfatto della risposta ricevuta e qualora non siano state avviate anche su iniziativa della SIM altre procedure di conciliazione, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie¹ o ad un

¹ L'ACF è uno strumento di risoluzione delle controversie tra clienti al dettaglio e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente al dettaglio ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il Cliente al dettaglio può fare ricorso all'ACF per richieste di risarcimento danni non superiori a 500.000 Euro.

altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie (quale requisito necessario per intraprendere successivamente l'azione giudiziale).

La lettera di risposta riporta infine il termine, di 90 giorni successivi all'invio della risposta da parte della SIM, entro il quale il Cliente dovrà inviare l'eventuale replica, caduto il quale il reclamo si riterrà "composto".

In particolare, la SIM ritiene il reclamo "definito" o "composto":

- a) quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente;
- b) nel caso di rinuncia allo stesso da parte del Cliente;
- c) quando la SIM, qualora ne ricorrano i presupposti, dia seguito a quanto richiesto dal Cliente nel reclamo;
- d) nel caso di intervenuta transazione o conciliazione anche giudiziale con il Cliente sulla questione oggetto del reclamo;
- e) qualora siano trascorso il termine convenzionale di 90 giorni successivi all'invio della risposta da parte della SIM senza che questi abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della Società. In quest'ultima ipotesi, nel caso in cui successivamente al suddetto termine di 90 giorni, la SIM riceva un atto giudiziario o un reclamo già oggetto di un reclamo considerato definito con esito favorevole, la SIM lo tratterà come nuovo reclamo, pur dando atto e tenendo presente il precedente.

Copia di tutta la documentazione relativa al reclamo, sia esso ritenuto fondato o infondato, è archiviata a cura della Funzione di Compliance in apposita cartella, anche nei server della Società.

Copia della risposta al reclamo e della documentazione di supporto è tempestivamente trasmessa alla Funzione di Revisione Interna e all'Organismo di Vigilanza.

4. MANCATA RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il Cliente dovesse scrivere nuovamente alla SIM contestando la validità del riscontro ricevuto dalla stessa, l'informativa viene tempestivamente portata dal Responsabile della Funzione di Compliance all'attenzione dell'Amministratore Delegato che deciderà, con il contributo delle funzioni che lo stesso riterrà opportuno coinvolgere, in merito al contenuto dell'ulteriore risposta da inviare al Cliente.

Inoltre, in caso di mancato accoglimento anche parziale del reclamo, nella lettera di risposta sono fornite al Cliente adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione di un eventuale ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Qualora la SIM riceva notifica da parte dell'ACF di ricorsi presentati da parte di clienti, la stessa provvederà a trattarli come reclami, ovvero secondo le modalità descritte nei paragrafi precedenti ma secondo le tempistiche previste dall'ACF (<https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>).

Nella predisposizione delle controrepliche la Funzione responsabile del trattamento dei reclami consulta le decisioni pubblicate sul sito internet dell'ACF.

5. REGISTRO RECLAMI

La SIM ha istituito il Registro dei Reclami, tenuto e tempestivamente alimentato a cura della Funzione di Compliance, che annota gli estremi essenziali dei reclami ricevuti.

Il Registro contiene i dati relativi a:

- numero identificativo del reclamo;
- identificazione del Cliente che ha presentato il reclamo;
- servizio interessato del reclamo;
- soggetto cui è affidato il cliente (dipendente, collaboratore);
- unità organizzativa del soggetto cui è affidato il Cliente e relativo Responsabile;
- data di presentazione del reclamo;
- data di ricevimento del reclamo;
- causa del reclamo;
- patrimonio di pertinenza del cliente presso la SIM;
- pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato dalla SIM in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazione sintetica del reclamo e relativo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- chiusura del reclamo.

Il Registro è messo a disposizione del Collegio Sindacale e della Società di Revisione.

Nel Registro non saranno inclusi i reclami relativi al servizio accessorio di custodia e amministrazione dei beni dei Clienti, che la SIM ha inoltrato alla banca depositaria.

6. INFORMATIVA SUI RECLAMI

La Funzione di Compliance riporta con periodicità almeno annuale al Consiglio di Amministrazione la situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla SIM nell'ambito della relativa relazione annuale.

Tali informazioni sono accompagnate da un commento finalizzato a chiarire la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

Qualora dall'analisi dei reclami ricevuti dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali, la Funzione di Compliance le esplicita all'interno della relazione stessa, unitamente alle misure suggerite da adottare/adottate per la rimozione delle stesse.

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale formulano le proprie osservazioni ed eventuali determinazioni sulla relazione pervenuta.

7. MONITORAGGIO DEI RECLAMI

Monitoraggio dei reclami

I reclami devono essere valutati dalla Funzione di Compliance su base permanente per consentire l'identificazione dei problemi sistemici o ricorrenti:

- analizzando le cause dei singoli reclami al fine di identificare le cause alla radice comuni a determinati tipi di reclami;
- considerando se queste cause profonde possono interessare anche altri processi o prodotti compresi quelli a cui reclami non riguardano direttamente e considerando quali azioni, potrebbe essere necessario prendere per risolvere questi problemi.

Segnalazione dei reclami

I dati sui reclami ricevuti dalla SIM (o la mancata ricezione degli stessi) sono oggetto di segnalazione alla Consob mediante la compilazione dell'Allegato II.6 della Delibera Consob n. 17297 e successive modifiche e integrazioni relativo ai "Dati sui Reclami ricevuti per iscritto" secondo quanto previsto dalla procedura concernente le segnalazioni e le comunicazioni adottata dalla SIM.