



## **POLICY GESTIONE RECLAMI**

N° B.7	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 14/06/2018	Data di efficacia: 18/06/2018
--------	--	-------------------------------

## SOMMARIO

1	PREMESSA .....	3
1.1	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
1.2	DEFINIZIONE .....	4
2	COMPITI E RESPONSABILITA' .....	4
3	PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	4
3.1	RICEZIONE DEL RECLAMO .....	4
3.2	REGISTRAZIONE DEL RECLAMO .....	5
3.3	ISTRUTTORIA DEL RECLAMO.....	6
3.4	EVASIONE DEL RECLAMO E COMUNICAZIONE AL CLIENTE .....	6
4	REPORTING.....	7

## 1 PREMESSA

Il presente documento aggiorna la politica di Simgest relativa alla gestione dei reclami e sostituisce il paragrafo 3.7 “Gestione dei reclami” del Regolamento Funzione Controllo di Conformità.<sup>1</sup>

La presente Policy ha lo scopo di illustrare l’approccio che Simgest intende osservare per la gestione dei reclami.

Gli obiettivi che si intendono perseguire sono:

- definire la politica e la procedura di trattamento dei reclami allo scopo di assicurarne il tempestivo trattamento, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- definire la periodicità, le modalità ed i destinatari della rendicontazione in materia.

### 1.1 Normativa di riferimento

La presente Policy è predisposta ai sensi delle seguenti fonti normative:

- Regolamento UE 2017/565 – art. 26;
- Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 – art. 90<sup>2</sup>;
- Comunicazione Banca d’Italia di 18.3.2016 “Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di Banche ed Intermediari Finanziari. Buone prassi e profili suscettibili di miglioramento”;<sup>3</sup>
- EBA – ESMA “Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (EBA)” del 27.05.2014;
- Provvedimento Banca d’Italia del 29.7.2009 e successive modifiche ed integrazioni - Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti;
- Decreto legislativo 385/1993 (TUB) art. 128- bis – Risoluzione delle controversie.

---

<sup>1</sup> N.A.4 approvato dal Consiglio di Amministrazione del 24.2.2016.

<sup>2</sup> L’art 90 del Regolamento Intermediari 15.2.2018 (e l’art. 26 del Regolamento UE/565 cui questo rimanda) ha abrogato e sostituito l’art. 17 del Regolamento Congiunto Consob – Banca d’Italia del 29.10.2007 “Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio”.

<sup>3</sup> Nel documento la Banca d’Italia specifica quanto segue: “*Rientra tra le buone prassi la predisposizione di una Policy sulla gestione dei reclami adeguatamente formalizzata, approvata dal vertice aziendale (...)*”. Al punto 1.1. si aggiunge, altresì: “*L’esistenza di una Policy di gestione dei reclami condivisa dagli organi apicali è un segnale del commitment aziendale nei riguardi della effettiva tutela delle ragioni dei clienti; accresce la sensibilità aziendale ed agevola la gestione delle segnalazioni, in particolare la collaborazione da parte di strutture ulteriori rispetto a quelle direttamente responsabili per la gestione dei reclami*”.

## 1.2 Definizione

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e "sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari e finanziari", per "*reclamo*" si intende "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".

Simgest aderisce all'ACF – Arbitro per le controversie Finanziarie istituito presso Consob con Delibera 19602 del 4.05.2016: tale sistema è caratterizzato dall'adesione obbligatoria per gli intermediari.

## 2 COMPITI E RESPONSABILITA'

Il Funzionigramma aziendale definisce ruoli e responsabilità degli Organi Societari e delle Funzioni aziendali in materia di gestione dei reclami.

Alla Funzione *Compliance* sono assegnati i seguenti compiti:

1. esaminare i reclami presentati dalla clientela coordinandosi con le strutture di volta in volta interessate per i necessari approfondimenti;
2. gestire l'evasione di tali reclami secondo le tempistiche previste per legge;
3. curare la tenuta del Registro Reclami;
4. riferire agli organi aziendali con periodicità almeno annuale sulla situazione complessiva dei reclami;
5. gestire la reportistica verso le Autorità di Vigilanza.

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di esaminare i reclami pervenuti dalla clientela, deciderne l'esito e approvare la lettera di replica al fine di comporre la controversia ed eventualmente fornire indicazioni al Direttore Generale per superare le inefficienze organizzative che la hanno generata.

La Funzione di Revisione Interna, nell'ambito delle funzioni relative ai servizi di investimento, deve valutare l'efficacia dei processi adottati dalla Società e il rispetto delle disposizioni normative anche in materia di gestione dei reclami.

## 3 PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

### 3.1 Ricezione del reclamo

I reclami della clientela pervengono alla Sim per iscritto ai recapiti indicati sul sito web e sulla documentazione contrattuale con le seguenti modalità alternative:

## Policy gestione reclami

- via posta raccomandata a/r presso la sede della Società Via Cairoli, 11 – 40121 Bologna
- via email alla Direzione Generale all'indirizzo [direzione@simgest.it](mailto:direzione@simgest.it) o all'indirizzo PEC [simgestspa@legalmail.it](mailto:simgestspa@legalmail.it) e alla Funzione *Compliance* ([simgest@simgest.it](mailto:simgest@simgest.it) e [compliance@simgest.it](mailto:compliance@simgest.it)).

e dovranno contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici;
- codice della posizione del cliente;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti in cui l'evento dannoso si è verificato;
- richiesta di eventuale risarcimento.

Il reclamo ricevuto dovrà essere protocollato da parte della Funzione *Compliance* ai fini della determinazione della data di ricezione.

### 3.2 Registrazione del reclamo

In riferimento a quanto previsto dalla normativa<sup>4</sup> “le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli”.

La Funzione *Compliance*, ricevuto l'atto, procede con la registrazione della pratica all'interno del registro reclami tenuto mediante apposito modulo reclami della procedura *software* di Antana e provvede ad annotare gli estremi essenziali dei reclami ricevuti per iscritto e delle relative repliche.

Il registro contiene i dati relativi a:

1. l'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e del servizio al quale il reclamo si riferisce;
2. l'identificazione del dipendente, collaboratore o promotore finanziario, della struttura organizzativa di appartenenza e del relativo Responsabile, a cui è stato affidato l'investitore per la prestazione del servizio;
3. la data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
4. le cause del reclamo;
5. il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
6. le date dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
7. le valutazioni sintetiche del reclamo, il suo esito e le misure poste in essere per risolvere il problema;

---

<sup>4</sup> Regolamento UE 565/2017 – Art. 26 comma 1.

8. la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

### **3.3 Istruttoria del reclamo**

La Funzione *Compliance*:

- provvede, in accordo con il responsabile della struttura interessata, ad effettuare una ricerca e un approfondimento delle motivazioni che hanno indotto il cliente a sollevare il reclamo;
- predispone, unitamente al responsabile della struttura interessata, una relazione sull'accaduto ed una bozza della lettera di replica al cliente;
- provvede a trasmettere al Consigliere Referente in materia di controlli e rischi e in copia al Direttore Generale e al Collegio Sindacale, con tempestività, copia del reclamo ricevuto dal cliente, della relazione predisposta, con le proprie valutazioni;

### **3.4 Evasione del reclamo e comunicazione al cliente**

La Funzione *Compliance*, conclusa l'analisi preliminare e acquisite le eventuali osservazioni delle funzioni e degli organi aziendali coinvolti nella fase di istruttoria, presenta la propria relazione al Consiglio di Amministrazione, che delibera in materia.

Sulla base di tale delibera, provvede a redigere la risposta al cliente e ad evadere il reclamo.

Il mezzo utilizzato dovrà essere il medesimo utilizzato dal reclamante e le comunicazioni dovranno essere effettuate "in modo chiaro e in linguaggio semplice e di facile comprensione" rispondendo al reclamo "senza indebiti ritardi". Dovrà essere comunicata al cliente la posizione assunta da Simgest riguardo al reclamo stesso, fornendo chiare ed esaustive indicazioni, sia nel caso in cui il reclamo sia stato accolto sia in caso di rigetto dello stesso.

In caso di accoglimento del reclamo verranno attivate le strutture operative competenti laddove si debba provvedere ad eventuali rimborsi.

In caso di rigetto del reclamo la risposta al cliente dovrà illustrare in modo chiaro ed esauriente le motivazioni per cui le pretese del cliente risultano infondate. In tali casi la comunicazione deve contenere anche l'informazione in merito alle opzioni a disposizione dei clienti inclusa la possibilità di inviare il reclamo a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie.

Come indicato nella documentazione contrattuale, Simgest tratta il reclamo in modo sollecito e provvede a comunicare l'esito finale dello stesso e le sue determinazioni nel termine di:

- 60 giorni, se il reclamo riguarda la prestazione dei servizi di investimento o i prodotti di investimento assicurativi di Ramo III e di Ramo V del d. lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (di seguito, "Codice delle Assicurazioni Private" o "CAP");
- 45 giorni, se il reclamo riguarda i prodotti di investimento assicurativi di Ramo I e Multiramo del CAP;
- 30 giorni se il reclamo riguarda servizi diversi rispetto a quelli di investimento (ad esempio, conto corrente, servizio di custodia ed amministrazione titoli o servizi di pagamento).

Policy gestione reclami

L'avvenuta evasione del reclamo deve essere registrata, sempre a cura della funzione *Compliance* nell'applicativo Antana.

Si fa presente che il processo di gestione dei reclami sopra descritto dovrà essere seguito anche nei casi in cui pervengano richieste di informazioni o documentazione da parte di studi legali che assistano la clientela.

## 4 REPORTING

L'attività di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione sia verso gli Organi Aziendali sia verso le Autorità di Vigilanza.

La Funzione *Compliance*:

- provvede a predisporre e trasmettere un report trimestrale sulla gestione dei reclami al Direttore Generale, al Consigliere Referente in materia di controlli e rischi, al Collegio Sindacale e alla funzione di Revisione Interna;
- trasmette almeno annualmente al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale una apposita relazione riassuntiva che illustri, per ciascun servizio prestato, la situazione complessiva dei reclami ricevuti;
- illustra, nell'ambito della propria relazione annuale (inviata a Banca d'Italia entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio) la situazione complessiva dei reclami ricevuti.
- trasmette a CONSOB, entro trenta giorni dall'approvazione del bilancio, i dati sui reclami ricevuti relativi ai servizi di investimento ai sensi di quanto previsto all'interno della Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 – Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati (Allegato II.17 – Dati sui reclami ricevuti per iscritto e relativi ai soli servizi di investimento).

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'anno, dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la Funzione *Compliance* descrive, in una apposita sezione della relazione, le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

La tabella successiva rappresenta sinteticamente i flussi informativi aziendali interni ed esterni.

Mittente/Flusso	P (*)	CDA	CS	CRCR	DG	RI	AdV
<b>Compliance</b>							
Relazione reclami	T		✓	✓	✓	✓	
Relazione reclami	A	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Trattamento reclami	Ad evento	✓	✓	✓	✓		

**Legenda:** La tabella evidenzia i flussi informativi aziendali interni: Consiglio di Amministrazione (CDA), Consigliere Referente in materia di controlli e rischi (CRCR), Collegio Sindacale (CS), Direttore Generale (DG), Revisione interna (RI), *Compliance* (COMP), Antiriciclaggio (AML), Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia e Consob)

(\*) Per i flussi "ripetitivi" viene indicata la periodicità: A = annuale; T = trimestrale.