

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia/Consob del 29 ottobre 2007 e successive modifiche ed integrazioni, la CO.MO.I. SIM S.p.A. (di seguito la "SIM") ha definito idonee procedure per assicurare alla clientela una sollecita trattazione dei reclami pervenuti. I reclami dovranno essere inoltrati in forma scritta, mediante raccomandata A/R o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) a:

CO.MO.I. SIM S.p.A.
c.a. Ufficio Clienti
Galleria del Corso n. 2
20122 MILANO

PEC comoisim@actaliscertymail.it

La SIM provvederà ad istruire sollecitamente, secondo le suddette procedure, la trattazione dei reclami pervenuti, comunicando alla clientela, mediante raccomandata A/R o PEC, in maniera chiara ed esauriente, l'esito degli accertamenti effettuati entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo, all'indirizzo che il Cliente avrà indicato, oppure, in mancanza, presso i recapiti già in possesso della SIM. I dati e le informazioni concernenti i reclami saranno conservati nel Registro dei reclami istituito dalla SIM. Le relazioni annuali della funzione di *Compliance* indirizzate agli Organi Sociali riportano la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

La SIM aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, istituito dalla Consob con delibera del 4 maggio 2016 n. 19602.

Dal 9 gennaio 2017, in caso di mancata risposta da parte della SIM entro i termini previsti o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob. Possono essere sottoposte all'ACF dai clienti "retail" c.d. al dettaglio, diversi dalle controparti qualificate ai sensi dell'art. 6, comma 2 quater, lett. d) e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies del TUF, le controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari finanziari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di:

- somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00);
- danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi summenzionati e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il diritto di ricorrere all'ACF:

- deve essere esercitato dal Cliente entro un anno dalla presentazione del reclamo o, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF (9 gennaio 2017), entro un anno da tale data;
- non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti che disciplinano il rapporto fra il Cliente e la SIM.

Il ricorso all'ACF può essere proposto:

- esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori o di un procuratore;
- quando non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per il Cliente. La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it). Rimane fermo, in ogni caso, il diritto del Cliente di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale. La SIM garantisce che gli eventuali reclami ricevuti dai clienti, saranno sempre valutati alla luce degli orientamenti desumibili dall'ACF. In caso di mancato o parziale accoglimento di tali reclami, la SIM fornirà all'interessato adeguate informazioni circa i modi ed i tempi per la presentazione del ricorso all'ACF. Per ogni ulteriore esigenza di approfondimento e per la conoscenza specifica del dettato normativo e del compendio regolamentare e procedurale in merito all'ACF, si rimanda al seguente sito internet:

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie>

e alla Guida Pratica sull'ACF

<http://www.consob.it/documents/11973/0/brochure+acf/6de6812f-d2f2-4b64-9c0b-33db31f83d08>