



STRATEGIA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

N° 8	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 24/02/2010	Data di efficacia: 01/04/2010
------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

INDICE

1	MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI	3
2	REGISTRO DEI RECLAMI	4

1 MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

In materia di “trattazione dei reclami”, la normativa MIFiD e il Regolamento congiunto della Banca d’Italia e della CONSOB (Cfr. *articolo 17*) prevede una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio; Simgest garantisce un trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati, attraverso una procedura trasparente, in relazione ai servizi di investimento prestati.

I reclami devono essere inviati via posta (presso la sede della Società in via Cairoli 11 – 40121 Bologna) o via mail all’attenzione dell’Amministratore Delegato, della Direzione Generale (direzione@simgest.it) e della Funzione Controllo di Conformità e Risk Management (simgest@simgest.it) presso la sede della società e dovranno contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici;
- posizione del cliente (numero di conto corrente, dossier titoli, ecc.);
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti in cui l’evento dannoso si è verificato;
- richiesta di eventuale risarcimento.

La Funzione Controllo di Conformità e Risk Management:

- provvede alla annotazione del reclamo sull'apposito registro ed a inviarne copia alle strutture interessate;
- 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 all’Amministratore Delegato e al Direttore Generale, con tempestività, copia del reclamo ricevuto dal cliente, della relazione predisposta e della bozza della lettera di replica;

La replica al reclamo, contenente le determinazioni dell’intermediario, è inviata per iscritto all’investitore, entro il termine di 90 giorni dal ricevimento.

Entro quaranta giorni dalla fine di ciascun semestre, la Funzione Controllo di Conformità e Risk Management trasmette al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale una apposita relazione riassuntiva che illustri, per ciascun servizio prestato, la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Qualora dall’analisi e valutazione dei reclami ricevuti nel semestre dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali, la Funzione Controllo di Conformità e Risk Management descrive, in una apposita sezione della stessa relazione, le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

La Società invia alla CONSOB, entro sessanta giorni dalla fine di ciascun semestre, una relazione semestrale concernente, per ciascun servizio prestato, la situazione

complessiva dei reclami ricevuti, le eventuali carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

2 REGISTRO DEI RECLAMI

E' istituito un Registro dei reclami ai sensi della normativa MIFiD e del Regolamento Congiunto della Banca d'Italia e della CONSOB.

Il registro è tenuto mediante un apposita procedura software a cura della Funzione Controllo di Conformità e Risk Management, che provvede, in relazione alle fasi procedurali di trattazione dei reclami sopra descritte, ad annotare gli estremi essenziali dei reclami ricevuti per iscritto e delle relative repliche.

Il registro contiene i dati relativi a:

- a) l'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e del servizio al quale il reclamo si riferisce;
- b) 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;
- c) la data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- d) le cause del reclamo;
- e) il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- f) la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- g) le valutazioni sintetiche del reclamo, il suo esito e le misure poste in essere per risolvere il problema;
- h) la data di comunicazione dell'esito del reclamo.