

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

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:

- 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 o all'indirizzo PEC simgestspa@legalmail.it e alla Funzione Compliance (simgest@simgest.it e 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.

2. Registrazione del reclamo

In riferimento a quanto previsto dalla normativa¹ “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;
8. la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

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 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.

¹ Regolamento UE 565/2017 – Art. 26 comma 1.

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).