

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

1. PREMESSA

La presente procedura è finalizzata a consentire di gestire e registrare gli eventuali reclami che potrebbero sorgere con il cliente (o il potenziale cliente) al momento della prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti da parte del Consulente Finanziario Autonomo / Società di Consulenza Finanziaria [nome e cognome/denominazione sociale, C.F. e P.I.] con domicilio ai fini delle comunicazione in [●] (di seguito anche il “Consulente Finanziario”), regolarmente iscritto all’Albo Unico dei Consulenti Finanziari ex articolo 31, comma 4, del Testo Unico della Finanza (“TUF”), con numero di iscrizione [●].

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

L’articolo 176 del Regolamento Intermediari adottato dalla Consob con delibera n° 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito il “Regolamento Intermediari”) prevede espressamente l’obbligo in capo ai consulenti finanziari autonomi e/o Società di consulenza di adottare, applicare e mantenere: *a) procedure adeguate alla natura, alla dimensione e alla complessità dell’attività svolta che siano idonee a garantire l’adempimento degli obblighi di diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti; b) procedure che consentano di ricostruire i comportamenti posti in essere nella prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti; c) misure idonee a garantire una gestione prudente dell’attività prestata e l’adeguata considerazione dell’interesse dei clienti; d) misure idonee a garantire che le persone che prestano l’attività possiedano sufficienti conoscenze, competenze ed esperienze e dedichino tempo sufficiente per svolgere le loro funzioni.*

In tale ambito, ai fini di una completa trattazione del quadro normativo sopra descritto, si pone in evidenza l'obbligo / opportunità a carico del Consulente Finanziario di istituire, applicare e mantenere politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami, al fine di assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti e dei potenziali clienti, e di tenere e aggiornare regolarmente un registro nel quale riportare gli eventuali reclami presentati da uno o più clienti o potenziali clienti e le misure adottate per risolverli.

3. FASI DELLA PROCEDURA

Il Consulente Finanziario sovrintende alle seguenti attività, di seguito descritte:

1. ricezione e verifica del reclamo;
2. registrazione del reclamo;
3. gestione ed evasione del reclamo;
4. adempimenti successivi.

1. Ricezione e verifica del reclamo

Il cliente [o il potenziale cliente] può presentare reclamo all'Ufficio Reclami del Consulente Finanziario a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla sede legale del Consulente Finanziario, in [●], a mezzo Fax al seguente numero [●], via e-mail all'indirizzo email reclami@[●], al seguente indirizzo di posta elettronica certificata [●], ovvero compilando l'apposito modulo disponibile presso la sede legale del Consulente Finanziario, sopra indicata, o scaricabile dal sito Internet [●].

All'atto del ricevimento di un reclamo, il Consulente Finanziario (nelle società il Responsabile del Controllo di Conformità) appone il timbro di ricezione (nel caso di e-mail, pec o Fax fa fede la data ricezione) e dà comunicazione al cliente [o al potenziale cliente] della "presa in carico"

del reclamo anche con modalità non formalizzate (ad esempio tramite email).

2. Iscrizione del reclamo nel registro

Ricevuta la documentazione, il Consulente Finanziario (nelle società il Responsabile del Controllo di Conformità) annota nel Registro reclami:

- ✓ i riferimenti del cliente [o del potenziale cliente] (nome e cognome/denominazione, data e luogo di nascita/natura del soggetto, domicilio di residenza/sede legale, e-mail/pec, classificazione del cliente);
- ✓ i riferimenti del dipendente, collaboratore a cui è stato affidato il cliente [o il potenziale cliente] per la prestazione del servizio;
- ✓ la data di presentazione del reclamo e la data entro cui deve essere inviata la risposta al cliente;
- ✓ le cause di reclamo;
- ✓ il pregiudizio economico lamentato dal cliente [o dal potenziale cliente] o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- ✓ eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente;
- ✓ l'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo.
- ✓ il valore della controversia.

Il Registro reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali della controversia e ad espletare gli obblighi di informativa interna nel caso di Società di consulenza finanziaria.

3. Gestione ed evasione

Entro il termine massimo di 90 (novanta) giorni dal ricevimento del reclamo il Consulente Finanziario provvede a rispondere al cliente per iscritto a mezzo raccomandata A/R al domicilio indicato dal cliente [o dal potenziale cliente] ovvero a mezzo posta elettronica certificata (pec).

Il Consulente Finanziario assicura che i reclami ricevuti saranno valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la CONSOB, a norma del Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5 *bis* e 5 *ter*, del D.Lgs. 8 ottobre 2007 n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) adottato con la Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016, e che in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'ACF.

3.1. Procedura di reclamo e risoluzione stragiudiziale di controversie

Qualora il Consulente Finanziario non abbia fornito risposta al cliente nel termine di 60 giorni, la risposta non sia stata in tutto o in parte favorevole o non sia stata data attuazione all'accoglimento del reclamo, il cliente [o il potenziale cliente] mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, il Consulente Finanziario informa il cliente che potranno esperire una procedura di mediazione innanzi ad un Organismo di mediazione iscritto presso il registro del Ministero della Giustizia (quale ad esempio il Conciliatore Bancario Finanziario (per maggiori informazioni consultare il sito web del Conciliatore www.conciliatorebancario.it) oppure, in alternativa, ricorrere alla procedura di conciliazione e arbitrato per la risoluzione stragiudiziale di controversie, ai sensi dell'art. 32- *ter* del TUF, con ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie della Consob (ACF).

L'esito della procedura di conciliazione e arbitrato non pregiudica, in nessun caso, il diritto di azione dinanzi agli organi della giurisdizione ordinaria.

In particolare, l'ACF offre possibilità dirette a risolvere controversie in materia di servizi di investimento, insorte tra investitori e intermediari (tra cui i Consulenti Finanziari Autonomi e le Società di Consulenza

Finanziaria) per violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.

Presupposti richiesti per il ricorso all'ACF sono i seguenti:

- (i) valore della controversia sino a Euro 500.000;
- (ii) danno avente natura patrimoniale che è conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte del Consulente Finanziario;
- (iii) presentazione del ricorso entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca;
- (iv) (iv) controversia non ancora sottoposta ad altre procedure di risoluzione extragiudiziale.

Possono adire l'ACF i clienti al dettaglio, diversi dalle controparti qualificate ai sensi dell'art. 6, comma 2, *quater* lett. d) del TUF e dai clienti professionali di cui all'art. 6, commi 2 *quinquies* e 2 *sexies* del TUF.

Il diritto di ricorrere all'ACF 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.

Per maggiori informazioni sull'ACF possono essere consultati l'apposita guida, messa a disposizione presso la sede del Consulente Finanziario [●] e nella pagina iniziale del sito web del Consulente Finanziario [●], nonché il sito web dell'ACF www.acf.consob.it.

4. *Adempimenti successivi*

Successivamente all'invio della risposta al cliente [o al potenziale cliente], il Consulente Finanziario [nelle società per la precisione il Responsabile della Funzione di Compliance] provvede ad aggiornare il

registro dei reclami con la risposta fornita al cliente [o al potenziale cliente] ed esito dello stesso e con l'indicazione delle misure adottate per la risoluzione del reclamo.

ESEMPIO