

Procedura per la gestione dei reclami

VERSIONE	DATA DOCUMENTO	VALIDATO DA
1.0	24/10/2019	Consiglio di Amministrazione
2.0	31/01/2024	Consiglio di Amministrazione

Indice

INDICE 2

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI.....	4
3.1 Ricezione dei reclami e attività preliminari	4
3.2 Registrazione di un reclamo	5
3.3Esame del reclamo	6
3.4 Predisposizione e invio della risposta	6
3.5 Arbitro per le controversie finanziarie.....	7
4. ALTRE DISPOSIZIONI.....	7
4.1 Relazione annuale della Funzione di Compliance	7
4.2 Comunicazioni periodiche.....	8

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565, richiamato dall'art. 90 del Regolamento Intermediari, la SIM è tenuta ad adottare procedure efficaci e trasparenti idonee ad assicurare la tempestiva trattazione dei reclami presentati dai clienti o potenziali clienti, attraverso le modalità e nei termini preventivamente comunicati agli investitori.

Il presente documento descrive il processo adottato dalla SIM ai fini della gestione dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti dei servizi prestati.

Più in particolare, vengono di seguito disciplinati i ruoli e le responsabilità degli Uffici, delle Direzioni e delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito delle attività di:

1. individuazione delle contestazioni pervenute alla SIM qualificabili come reclami;
2. trattazione dei reclami;
3. comunicazione agli investitori e ai potenziali investitori e all'Autorità di Vigilanza degli esiti dell'attività di gestione dei reclami.

La SIM tratta come reclamo tutte le comunicazioni degli investitori e dei potenziali investitori con le quali è richiesta un'azione correttiva a fronte di potenziali pregiudizi economici o eventuali inefficienze, carenze o criticità riscontrate nello svolgimento dei servizi di investimento dalla stessa prestati. Come definito contrattualmente, per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la SIM, il Cliente potrà inviare, agli indirizzi postali e/o di posta elettronica/PEC della SIM opportunamente indicati nell'area pubblica del sito www.euclidea.com/it, un reclamo motivato all'ufficio reclami della stessa.

Pertanto per configurare un reclamo, la manifestazione d'insoddisfazione deve contestualmente:

- essere formulata in forma scritta come sopra indicato da un investitore, attuale o potenziale, ovvero da ogni altro soggetto che lo rappresenti con formale procura (procuratore, legale, ecc.);
- essere indirizzata alla SIM;
- denunciare una reale o presunta irregolarità, implicante un pregiudizio economico per la SIM.

Non costituisce reclamo:

- una richiesta di informazioni, di un'opinione ovvero di chiarimenti;
- una richiesta di invio di documenti.

I reclami possono avere due stati:

- aperto;
- composto.

Il reclamo è classificato come "aperto" quando è in corso una valutazione da parte della SIM e non si sono ancora verificate le condizioni per considerarlo "composto". Il reclamo si riterrà composto quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente o dal potenziale cliente.

In particolare, il reclamo è considerato composto nel caso:

- di formale rinuncia allo stesso da parte dell'investitore;
- del venir meno, in modo definitivo e autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente o del potenziale cliente;
- di esecuzione integrale, da parte della SIM, di quanto richiesto nel reclamo dal cliente o dal potenziale cliente;
- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SIM ed cliente o potenziale cliente, in merito alla contestazione oggetto di reclamo;

- di decorrenza di 6 mesi dall'invio, da parte della SIM, della lettera di risposta al cliente o al potenziale cliente, senza che abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della SIM.

Il reclamo dovrà contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici;
- numero di rapporto del cliente;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti oggetto del reclamo;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- richiesta di eventuale risarcimento.

La SIM si impegna affinché i reclami siano trattati con sollecitudine. In ogni caso, l'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della SIM, è comunicato per iscritto al Cliente, entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del reclamo stesso. La trattazione del reclamo da parte della SIM non comporta alcun onere aggiuntivo a carico del Cliente.

La funzione aziendale preposta al trattamento dei reclami è la Funzione *Compliance*, nella figura del Responsabile, come comunicato anche a Banca d'Italia nell'ambito della segnalazione sugli Organi Sociali (OR.SO.)¹.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014 (di seguito "Direttiva MiFID II");
- Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016 che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva (di seguito "Regolamento Delegato");
- Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e s.m.i ("TUF");
- Regolamento n. 20307 del 15 febbraio 2018 e s.m.i. (di seguito anche "Regolamento Intermediari");
- Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "Istituzione dell'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179" e Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007 n. 179("Regolamento ACF").

3. TRATTAZIONE DEI RECLAMI

3.1 Ricezione dei reclami e attività preliminari

Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono preventivamente comunicate agli investitori e ai potenziali investitori nell'ambito dell'informativa resa prima della sottoscrizione del contratto del servizio prestato.

Come sopra richiamato, la Funzione *Compliance* è responsabile del processo di gestione dei reclami.

Nel caso di reclami verbali, gli addetti del "Contact Center" devono informare il Cliente che, nel caso in cui il medesimo voglia che la sua richiesta sia formalmente trattata dalla SIM come reclamo, occorre predisporre un reclamo scritto.

¹ Nello specifico, è richiesta, tra le altre, la segnalazione del responsabile dell'Ufficio reclami.

Non appena ricevuta qualsiasi comunicazione scritta avente le caratteristiche del reclamo, gli addetti della SIM devono trasmettere, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, tutta la documentazione al Responsabile della Funzione *Compliance*, il quale verifica preliminarmente se la contestazione possa essere classificata come reclamo, ai sensi della presente procedura.

Nella valutazione della natura della contestazione, vengono considerati:

- a) requisiti formali: il reclamo deve avere necessariamente forma scritta ed essere indirizzato alla SIM. Nel caso di lamentele e contestazioni verbali (es. telefoniche), dovrà essere indicato al cliente che, in mancanza di forma scritta, la lamentela o contestazione, non verrà considerata un reclamo dalla SIM;
- b) contenuto: la lamentela deve evidenziare (i) un reale o presunto inadempimento (di norme e disposizioni contrattuali ovvero di disposizioni procedurali interne) e di irregolarità compiuti dalla SGR in occasione della prestazione del servizio nei confronti del cliente e (ii) una quantificazione del pregiudizio economico per il cliente.

Nel caso in cui la contestazione non venga giudicata "reclamo", la Funzione *Compliance* tiene traccia delle analisi effettuate, informando degli esiti dell'analisi la struttura che è entrata in contatto con il cliente, la quale provvede ad informare per iscritto (anche a mezzo *e-mail*) il cliente in merito all'infondatezza della contestazione e alle ragioni che hanno condotto al rigetto.

Nel caso in cui il menzionato accertamento dia esito positivo e la contestazione sia ritenuta un reclamo, invece, Funzione *Compliance*, con il supporto delle unità organizzative della SIM, a avario titolo coinvolte, raccoglie copia di tutta la documentazione amministrativa relativa al cliente.

3.2 Registrazione di un reclamo

La Funzione *Compliance* riceve tutta la documentazione amministrativa relativa al reclamo e, sulla base del contenuto dello stesso, aggiorna il Registro dei reclami tenuto in forma elettronica, inserendo tutti gli elementi identificativi e qualificanti della pratica.

In particolare, il Responsabile della Funzione *Compliance* ha il compito di inserire nel Registro dei reclami le seguenti informazioni:

- numero identificativo del reclamo;
- il nominativo dell'investitore o del potenziale investitore che ha presentato il reclamo;
- l'indicazione del servizio di investimento interessato al reclamo;
- il soggetto a cui è affidato l'investitore (dipendente, collaboratore, promotore);
- data di presentazione del reclamo;
- data di ricezione del reclamo;
- identità del cliente che ha presentato il reclamo;
- cause del reclamo;
- controvalore complessivo del patrimonio del Cliente detenuto presso la SIM;
- pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazione sintetica del reclamo e del suo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- lo stato del reclamo (aperto/composto).

Il Registro è aggiornato dal Responsabile della Funzione *Compliance* ogni qualvolta si verifichi un reclamo ed è messo a disposizione del Collegio Sindacale e della Società di Revisione per i controlli periodici di loro competenza.

3.3 Esame del reclamo

La Funzione *Compliance*, avvalendosi del supporto delle differenti unità organizzative della SIM, a vario titolo coinvolte, può richiedere alle stesse approfondimenti fattuali e documentali necessari per un esame approfondito ed esaustivo della tematica e della dinamica dei fatti che hanno generato il reclamo stesso.

La Funzione *Compliance*, dopo aver svolto gli opportuni approfondimenti per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel reclamo e aver raccolto informazioni e chiarimenti dalle unità aziendali eventualmente coinvolte e/o competenti, lo trasmette:

- all'unità organizzativa nell'ambito del quale si sono originate le cause del reclamo;
- all'Amministratore Delegato.

L'Unità Organizzativa interessata:

- verifica la fondatezza del reclamo;
- effettua tutti gli approfondimenti fattuali e documentali necessari per una completa valutazione.

3.4 Predisposizione e invio della risposta

La Funzione di *Compliance*, dopo aver svolto gli opportuni approfondimenti per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel reclamo e aver raccolto informazioni e chiarimenti dalle unità aziendali eventualmente coinvolte e/o competenti, lo trasmette:

- all'unità organizzativa nell'ambito del quale si sono originate le cause del reclamo;
- alla funzione di *Internal Audit*;
- alla funzione di *Risk Management*;
- all'Amministratore Delegato.

L'Unità Organizzativa interessata:

- verifica la fondatezza del reclamo;
- effettua tutti gli approfondimenti fattuali e documentali necessari per una completa valutazione.

Al termine delle attività di analisi, sulla base della documentazione raccolta, dei riscontri emersi e delle considerazioni inerenti al caso, l'unità organizzativa interessata predispone la proposta di riscontro al reclamo ricevuto contenente i risultati delle ricerche/approfondimenti effettuati e valutazioni in merito alle misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo. Tale risposta viene inviata alla Funzione *Compliance* per un'analisi finale.

La documentazione completa verrà sottoposta all'Amministratore Delegato, che analizza e valuta le risultanze delle indagini e firma la lettera di risposta formulata.

Ove ritenuto opportuno, prima dell'approvazione della comunicazione, l'Amministratore Delegato riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale per le valutazioni del caso e per l'adozione, qualora ne ricorrano i presupposti, di tutte le misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.

Sulla base delle decisioni assunte le risposte ai reclami ricevuti vengono trasmesse al cliente sia mediante posta elettronica/PEC, sia mediante raccomandata A.R. all'indirizzo indicato in fase di sottoscrizione del rapporto. Le risposte conterranno, se il reclamo è ritenuto fondato, descrizione delle iniziative che la SIM si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; se il reclamo è ritenuto infondato un'illustrazione chiara delle motivazioni del rigetto.

La responsabilità della trasmissione della risposta è affidata al *Chief Financial Officer*, che provvede anche all'archiviazione della documentazione afferente il reclamo.

La comunicazione di risposta della SIM, firmata dall'Amministratore Delegato, è trasmessa all'investitore o potenziale investitore, in ogni caso, entro il termine di 90 giorni dalla ricezione del reclamo.

Dell'avvenuto riscontro e dell'esito dello stesso viene data informativa alla Funzione *Compliance* e alla prima occasione utile, al Consiglio di Amministrazione.

Il Responsabile della Funzione *Compliance* verifica che la data di spedizione rispetti il termine massimo definito.

Il Responsabile della Funzione di *Compliance* annota sul Registro dei reclami anche lo stato del reclamo.

Qualora il cliente richieda ulteriori spiegazioni oltre il termine dei 60 giorni, la SGR considera tale comunicazione come un nuovo ulteriore reclamo (annotando sul registro la connessione tra le due comunicazioni).

In caso di reclami che prevedano un indennizzo economico, quest'ultimo dovrà essere autorizzato dal Consiglio di Amministrazione.

3.5 Arbitro per le controversie finanziarie

L'art. 10 del Regolamento ACF consente agli investitori la possibilità di presentare ricorso all'ACF a condizione che i) sulla controversia non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale ii) sia già stato presentato reclamo all'intermediario ovvero l'intermediario non abbia dato riscontro nel termine di 60 giorni. Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario².

Qualora la SIM riceva notizia del ricorso all'ACF, l'Amministratore Delegato:

- informa senza indugio la Funzione *Compliance*;
- predispone le opportune deduzioni da presentare all'ACF entro 30 giorni unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

Della vicenda dovrà essere data adeguata informativa anche al Consiglio di Amministrazione.

L'ACF adotta le proprie decisioni in materia entro 90 giorni, termine che può essere prorogato – prima della scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni – su richiesta congiunta delle parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.

In caso di accoglimento, totale o parziale del ricorso dell'investitore, la SIM dovrà dare esecuzione spontanea alla decisione entro 30 giorni dalla decisione o dal diverso termine stabilito dall'ACF.

In caso di mancato rispetto di tale termine, le conseguenze sul piano reputazionale sono particolarmente gravose, in quanto l'inottemperanza è oggetto di pubblicità:

- sul sito web dell'ACF;
- su due quotidiani a diffusione nazionale (di cui uno economico), a spese dell'intermediario;
- sull'*homepage* del sito *web* dell'intermediario, per almeno sei mesi.

Resta comunque ferma la facoltà, per l'intermediario, di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine delle pubblicazioni di cui sopra.

4. ALTRE DISPOSIZIONI

4.1 Relazione annuale della Funzione di *Compliance*

Il Responsabile della Funzione *Compliance*, nell'ambito della propria relazione annuale per gli organi aziendali sull'attività svolta, riporta, *inter alia*, la situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla SIM, specificando, in particolare:

²Ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, entro un anno da tale data.

- il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;
- il numero di reclami ricevuti e composti nei n. 3 esercizi precedenti.

Tali informazioni devono essere accompagnate da un commento esplicativo tendente a interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

4.2 Comunicazioni periodiche

Semestralmente, il Responsabile della Funzione *Compliance* sottopone all'attenzione del Consiglio di Amministrazione un aggiornamento del Registro dei reclami.

I reclami sono inoltre oggetto di segnalazione alla Consob. In particolare il *Chief Financial Officer* è tenuto alla compilazione dell'Allegato II.6 della Delibera Consob n. 17297 aggiornata con delibera n. 20197 del 22 novembre 2017, relativo ai "Dati sui Reclami ricevuti per iscritto", nonché al conseguente invio.

Il *Chief Financial Officer* si occupa, quindi, della trasmissione alla Consob, mediante il sistema di Teleraccolta, del menzionato Allegato II.6 e della Relazione Annuale della Funzione di *Compliance* entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio, unitamente alle osservazioni e determinazioni formulate dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale in ordine alle eventuali carenze rilevate. Nel caso in cui non siano stati ricevuti reclami, la relazione comunica tale circostanza.