



PROCEDURA/NORMA TECNICA GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA

Ultimo aggiornamento approvato dal CDA in data 27 luglio 2018

Procedura approvata dal CDA del 08 giugno 2017

INDICE

- 1. Premessa**
- 2. Definizioni**
- 3. Descrizione della procedura**
 - 3.1. Ricezione del reclamo**
 - 3.2. Registrazione nel registro reclami**
 - 3.3. Istruttoria del reclamo**
 - 3.4. Risoluzione del reclamo**
- 4. Ricorsi ad altri organismi**
- 5. Adempimenti successivi**

1. Premessa

La presente procedura illustra le modalità operative previste da 4Timing Sim (di seguito, la Sim) per la gestione dei reclami ricevuti dalla clientela al fine di:

- presidiare i rischi connessi alle contestazioni relative alla prestazione dei servizi di investimento e garantire in tal modo la correttezza delle relazioni tra la Sim ed i clienti;
- assicurare una sollecita e efficace trattazione dei reclami presentati dai clienti, specificando ruoli e responsabilità delle unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire uniformità di comportamento delle varie unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami in base alla propria competenza.

La presente procedura è adottata ai sensi degli articoli 90, 22, co2, lett c) e d) della delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 del Regolamento intermediari adottato dalla Consob; e 26 del Reg. Delegato (UE) 2017/565 del 25/04/16

4Timing Sim aderisce all' Arbitro delle Controversie Finanziarie (d'ora in poi ACF), nuovo organismo previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE. Per il funzionamento e l'utilizzo dell'ACF è consultabile il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it).

4Timing SIM opera in modo continuativo per la gestione dei reclami attraverso l'Ufficio preposto anche al fine di fornire alla funzione Compliance quanto necessario per le valutazioni e segnalazioni di competenza. Il Regolamento intermediari 20307 del 15/2/18 prevede l'obbligo in capo alle funzioni di controllo di conformità di riportare nelle loro relazioni la situazione complessiva dei reclami ricevuti, sulla base dei dati forniti dalla funzione incaricata di trattarli, qualora differente dalla funzione di controllo di conformità. Il Regolamento Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 impone agli intermediari di comunicare almeno annualmente i dati sui reclami ricevuti per iscritto.

2. Definizioni

Cliente: persona fisica o giuridica alla quale vengono prestati servizi di investimento.

Cliente al dettaglio: il cliente che non sia cliente professionale o controparte qualificata, come definiti dal Regolamento Intermediari 20307 del 15/2/18

Cliente professionale: il cliente come definito dal Regolamento Intermediari 20307 del 15/02/18

Reclamo: ogni atto con cui un cliente, direttamente o per il tramite di un legale o di un'associazione di categoria che lo rappresenta, contesta in forma scritta un comportamento o un'omissione da parte della SIM.

Registro Reclami: lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo.

Ufficio Reclami: struttura deputata alla gestione dei reclami

Responsabile Ufficio Reclami: persona deputata alla gestione dei reclami all'interno dell'ufficio reclami

3. Descrizione della procedura

La SIM tratta i reclami in modo sollecito; l'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni, viene comunicato per iscritto al cliente, entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo
- Smistamento del reclamo e consegna all'Ufficio Reclami
- Registrazione nel Registro Reclami da parte dell'Ufficio Reclami
- Istruttoria del reclamo da parte dell'Ufficio reclami
- Risoluzione del reclamo

5

3.1. Ricezione del reclamo

Il cliente presenta il reclamo mediante

- lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo

4TIMING SIM S.p.A.
Ufficio Reclami
Corso Vittorio Emanuele II, 44
10123 Torino To

- via telematica all'indirizzo e-mail sim@4timing.it.

Il personale incaricato dello smistamento della corrispondenza provvede tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno di ricezione, al protocollo della comunicazione ricevuta e alla consegna della stessa all'Ufficio Reclami

3.2. Registrazione nel Registro Reclami

Il responsabile ufficio reclami provvede alla registrazione nell'apposito Registro Reclami il quale contiene i seguenti elementi essenziali:

- Dati del cliente:
 - nome, cognome o denominazione persona giuridica
 - numero identificativo del contratto relativo al cliente (codice cliente dell'archivio elettronico)
- dati del reclamo
 - numero del reclamo
 - data ricezione
 - modalità di ricezione (posta raccomandata A/R o e-mail)
 - servizio di investimento oggetto del reclamo
 - testo dettagliato del reclamo
 - pregiudizio economico lamentato dal cliente o stimato in relazione a quanto esposto
 - valutazioni dell'incaricato alla gestione del reclamo
 - eventuale struttura aziendale interessata e coinvolta nella gestione del reclamo
 - eventuale altro organismo e/o studio legale coinvolto nella gestione e/o risoluzione del reclamo
 - eventuale corrispondenza intercorsa tra la data di ricezione del reclamo e la data di risoluzione (incluse date, num. protocollari e testo sintetico)
 - esito del reclamo
 - data risoluzione/chiusura del reclamo
 - note varie ed eventuali

3.3. Istruttoria del reclamo

Il responsabile ufficio Reclami tratta la contestazione pervenuta con la massima sollecitudine, prendendo in esame le argomentazioni contenute nella documentazione prodotta dal cliente e valutando le stesse con il supporto documentale delle Unità Organizzative competenti per materia.

Inoltre il responsabile ufficio reclami esprime il proprio giudizio sulla fondatezza o infondatezza della contestazione relazionando in forma scritta al responsabile competente per materia del reclamo e per conoscenza alla Funzione Compliance

Il responsabile ufficio reclami verifica, ove possibile, la sussistenza di una soluzione bonaria della controversia.

Nella valutazione, il responsabile ufficio Reclami tiene in considerazione gli orientamenti delle pronunce del ACF su questioni analoghe a quella esaminata.

3.4. Risoluzione del Reclamo

Il Responsabile Ufficio reclami, terminata la fase istruttoria:

- predispone la risposta
- sottopone in forma scritta la risposta precedentemente predisposta al giudizio della Funzione Compliance il cui parere è vincolante ai fini della risoluzione del Reclamo
- sottopone la risposta alla firma al responsabile competente per materia del reclamo
- trasmette la risposta al cliente entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

La risposta contiene:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la SIM si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le indicazioni necessarie circa la possibilità di ricorrere all'ACF o alla Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob.

Qualora la contestazione sia ritenuta fondata, il responsabile ufficio Reclami individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza e impartisce istruzioni per adempiere alla decisione assunta. Il responsabile ufficio reclami, infine, annota sul Registro Reclami l'avvenuta chiusura del reclamo, l'esito dello stesso e le misure adottate per la risoluzione ed archivia la documentazione relativa. Un reclamo si considera pertanto evaso quando:

- la richiesta pervenuta da parte del cliente riceve replica scritta da parte della Sim;
- trascorsi 60 giorni dall'invio della risposta al cliente lo stesso non presenta alcuna replica;
- il cliente ha dichiarato per iscritto la propria desistenza dalla contestazione.

4. Ricorsi ad altri organismi

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità di ricorrere al seguente organismo:

- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) www.acf.consob.it
- Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob, competente in merito all'osservanza degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela.

5. Adempimenti successivi

La Funzione Compliance presenta

- Al primo Consiglio di Amministrazione utile l'informativa sul reclamo e la relativa relazione in merito
- Al Consiglio di Amministrazione, con periodicità almeno annuale, una relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. Il termine di presentazione di detta relazione è fissato entro e non oltre la data assembleare del bilancio.

L'Ufficio Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione comunica alla Consob, entro 30 giorni dalla data di approvazione del bilancio, i dati sui reclami ricevuti per iscritto.