

Oggetto: comunicazione relativa al processo di trattamento dei reclami adottato da Prometeia Advisor Sim S.p.A. ai sensi dell'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) n. 565/2017 e dell'art. 90 del Regolamento attuativo del TUF in materia di intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018

Egregi Signori,

in esecuzione di quanto prescritto dall'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) n. 565/2017,¹ la scrivente Società comunica di aver adottato specifica procedura organizzativa in materia di trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti.

I clienti o potenziali clienti possono presentare i propri reclami alla Società gratuitamente. Detti reclami possono essere inoltrati alla Società a mezzo posta ordinaria, posta elettronica e posta elettronica certificata.

Ai sensi della citata procedura, tutti i reclami scritti ricevuti dalla Società da parte di clienti o potenziali clienti sono fatti protocollare dall'Area Affari generali e Organizzazione e trasmessi - entro il giorno successivo a quello di ricezione - alla funzione di controllo di conformità alle norme (compliance@prometeia.com) che, in qualità di funzione preposta al trattamento dei reclami, responsabile delle indagini relative ai reclami e della gestione del registro dei reclami, provvede ad:

- attribuire il numero progressivo a ciascun reclamo pervenuto;

¹ L'art. 26 del Regolamento Delegato dispone che:

1. Le imprese di investimento istituiscono, applicano e mantengono politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli.
2. Le imprese di investimento pubblicano i dettagli del processo da seguire per il trattamento di un reclamo. Tali dettagli includono informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento dei reclami. Le informazioni sono fornite ai clienti o potenziali clienti, su loro richiesta, o al momento della registrazione di un reclamo. Le imprese di investimento consentono ai clienti e potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.

Prometeia Advisor Sim Spa

Socio unico, cap. soc. € 800.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Prometeia Spa, ex art. 2497-bis cod. civ.

iscr. albo sim 230, iscr. Fondo Naz. Garanzia cod. sim 0372

reg. imp. Bologna, c.f. e p. iva 02650601202

Piazza Trento e Trieste n. 3, 40137 Bologna, Italia

tel. +39 051 648 0911, fax +39 051 220 753

info@prometeiaadvisor.com

www.prometeia.it/financial-advisory

- annotare nel registro dei reclami gli estremi essenziali dei reclami;
- archiviare l'originale della lettera o la stampa dell'e-mail in apposito raccoglitore, in ordine cronologico;
- comunica al cliente, anche secondo modalità non formalizzate, la presa in carico della lamentela.

La funzione di compliance quindi, nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede:

- indaga sull'accaduto per chiarire le cause del reclamo;
- comunica la situazione al Direttore Generale ed al responsabile del servizio/attività oggetto del reclamo e si adopera per trovare una soluzione affinché l'anomalia organizzativa eventualmente riscontrata non si ripeta nel futuro, fornendo indicazioni a tal proposito al responsabile del servizio/attività oggetto del reclamo;
- predispone entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, sulla base delle indagini svolte in merito a quanto occorso e delle informazioni ricevute dal responsabile del servizio/attività coinvolto, la lettera di risposta al reclamo con l'esito finale; la stessa dovrà essere siglata dal responsabile del servizio/attività oggetto del reclamo e firmata dal Direttore Generale;
- invia, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o via fax o con posta elettronica certificata, entro 45 giorni dalla data di ricezione del reclamo, la lettera di risposta al medesimo. Ove non sia possibile fornire una risposta entro i termini previsti, informa il reclamante delle cause del ritardo e indica il termine entro il quale è verosimile che sia completata l'istruttoria;
- archivia in apposito raccoglitore copia della lettera di risposta, con allegata la ricevuta di invio e di ritorno della raccomandata o copia del fax o della posta elettronica certificata;
- effettua le necessarie annotazioni nel registro dei reclami;
- in mancanza di una replica da parte del cliente entro due mesi dalla data di invio della risposta o in caso di dichiarata soddisfazione da parte del cliente, riporta l'esito del reclamo nel registro;
- riferisce circa l'esito del reclamo agli Organi sociali, alle funzioni di controllo e all'OdV.

La Società è tenuta a formulare risposte ai reclami in modo chiaro, in un linguaggio semplice e di facile comprensione, e a fornirle senza indebiti ritardi. La Società comunicherà ai clienti o potenziali clienti quale sia la posizione da essa assunta riguardo al reclamo e ad informarli in merito a quanto segue:

- i) se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Sim si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

- ii) se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tale reclamo, adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF (per la clientela al dettaglio), oltre alla possibilità di effettuare il tentativo obbligatorio di mediazione presso gli organismi accreditati ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, fermo il diritto dei clienti di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.