

**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**

In esecuzione di quanto prescritto dall'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) n. 565/2017,<sup>1</sup> 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.

Ai sensi della citata procedura, tutti i reclami scritti ricevuti dalla Società, anche tramite e-mail, 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](mailto: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;
- 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

---

<sup>1</sup> 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

via G. Marconi 43, 40122 Bologna, Italia

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

info@prometeiaadvisor.com

[www.prometeia.it/financial-advisory](http://www.prometeia.it/financial-advisory)

cronologico.

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;
- 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.