



PROCEDURA

**Trattazione dei reclami della clientela
relativi allo svolgimento dei servizi di
investimento e accessori**

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO
Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 1 di 15

PROCEDURA

**TRATTAZIONE DEI RECLAMI DELLA
CLIENTELA RELATIVI ALLO
SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI
INVESTIMENTO E ACCESSORI**

APPROVAZIONE CDA: 27/09/2019

Aggiornata: 10/11/2022

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 2 di 15

Sommario

1. PREMESSA	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
3. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
4. CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEL RECLAMO.....	5
5. INDIVIDUAZIONE DELLA FUNZIONE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO RECLAMI.....	5
6. COMPITI E RESPONSABILITA'	6
7. RICEZIONE DEL RECLAMO	6
8. TRATTAMENTO DEL RECLAMO.....	8
9. MODALITA' DI TENUTA DEL REGISTRO RECLAMI E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	10
10. TEMPI DI EVASIONE DEL RECLAMO.....	12
11. REPORTISTICA DELLA FUNZIONE COMPLIANCE IN MERITO AI RECLAMI RICEVUTI	13

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 3 di 15

1. PREMESSA

Obiettivo dell'attività regolata dalla presente procedura è la trattazione dei reclami degli investitori.

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento Delegato UE del 25.04.16, la SIM è tenuta a istituire, applicare e mantenere politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. La politica di trattamento dei reclami fornisce informazioni chiare, accurate e aggiornate in merito al processo di trattamento dei reclami.

Copernico SIM vanta una forte sensibilità nei confronti della propria Clientela alle cui esigenze presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzarne la fiducia nella correttezza del proprio operato.

Tale attenzione trova espressione già in fase di scelta dei prodotti e dei servizi da collocare, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il Cliente, al fine di soddisfare al meglio le sue esigenze e preferenze. L'impegno quotidiano per fornire alla Clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative è radicato a tutti i livelli organizzativi. E' sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

Nei suddetti casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla SIM per poter individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

Poiché in tutti i livelli organizzativi della SIM è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura è perseguibile solo se i processi aziendali pongono i Clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Funzioni aziendali/Strutture collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza. Copernico adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami pervenuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i Clienti.

A questi fini, la Società si è dotata della presente politica di trattazione dei reclami.

Copernico SIM mette a disposizione sul proprio sito internet 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.

La Società consente ai clienti e potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.

Le procedure adottate dalla SIM prevedono la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

Per quanto riguarda la gestione del trattamento dei reclami relativi ai prodotti assicurativi si rinvia alla specifica procedura adottata dalla Società in materia.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 4 di 15

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Art. 90 del Regolamento Intermediari 20307/2018
- Art. 26 del Regolamento Delegato UE 2017/565 del 25 aprile 2016
- Comunicazione della Banca d'Italia del 14 marzo 2016, avente ad oggetto i “Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di banche e intermediari finanziari. Buone prassi e profili suscettibili di miglioramento”

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 5 di 15

3. SCOPO DEL DOCUMENTO

La “Procedura sulla trattazione dei reclami della Clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori” è opportunamente condivisa ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della SIM, responsabile altresì della sua corretta attuazione, quale segnale del commitment aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni dei Clienti e ha lo scopo di accrescere la sensibilità aziendale ed agevolare la collaborazione di tutte le strutture direttamente e indirettamente coinvolte nella gestione dei reclami.

In particolare, il documento ha la finalità di definire i principi e gli scopi a cui tende il processo di gestione dei reclami della Società, mirando ad una corretta e tempestiva gestione degli stessi, in ottemperanza alle disposizioni di Vigilanza vigenti. La procedura, volta ad informare la Clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce, dunque, una sintesi delle policy interne adottate al riguardo da Copernico.

La presente Procedura è ispirata all’equo trattamento di ciascun soggetto coinvolto ed è idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con i reclamanti.

Al fine di informare adeguatamente la Clientela sull’argomento, un rinvio alla presente Procedura è disponibile nella sezione “Reclami” del sito internet della Società.

Copernico SIM svolge nel continuo un’attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti ed assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, viene valutato se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo. Pertanto, una buona politica di gestione dei reclami contribuisce a migliorare il rapporto di fiducia con il Cliente, a meglio identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita e, non da ultimo, a ridurre il contenzioso.

4. CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEL RECLAMO

Si considera “reclamo” *ogni atto con cui il cliente o potenziale cliente, purché chiaramente identificato come tale, in forma scritta (lettera, fax, e-mail, PEC), contesta alla SIM e/o ai suoi soggetti rilevanti un comportamento o un’omissione e/o esprima insoddisfazione riguardo alla fornitura di un servizio.*

Il reclamo, quindi, manifesta un’espressione di malcontento, di insoddisfazione, di protesta, ovvero l’esposizione delle proprie ragioni, per un torto o un danno subito, nei confronti della SIM ritenuta responsabile dal Cliente che espone il reclamo.

Sono considerati “reclami” anche gli atti di citazione notificati alla SIM.

Una comunicazione può essere considerata reclamo anche qualora non sia richiesto esplicitamente un risarcimento di danno da parte del reclamante.

Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti o di esecuzione del contratto; non è altresì considerato reclamo una manifestazione di insoddisfazione orale, né una semplice segnalazione, un suggerimento, un’osservazione critica, una richiesta di informazione/documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente.

E’ compito del responsabile della Compliance assumere ogni decisione in merito alla classificazione come reclamo della comunicazione.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 6 di 15

Non sono previsti requisiti formali che possano ostacolare l'esercizio del diritto del cliente di sporgere reclamo, ad eccezione della forma scritta, né sono previsti costi per il reclamante (fatti salvi quelli connessi alla modalità di spedizione dallo stesso individuata e utilizzata).

Nell'interesse del Cliente, si precisa che i contenuti utili, ai fini della corretta gestione della comunicazione, che deve contenere il reclamo sono i seguenti:

- a. dati identificativi del Cliente (in caso di persona fisica: nome e cognome, data e luogo di nascita, domicilio; in caso di persona giuridica: denominazione della medesima, sede, partita iva o codice fiscale);
- b. recapito telefonico e/o indirizzo di posta elettronica al quale il Cliente desidera essere contattato;
- c. una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla SIM con il relativo numero identificativo e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- d. eventuale quantificazione del pregiudizio economico stimato;
- e. eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- f. firma del Cliente (o firma del legale/rappresentante qualora il reclamo sia presentato da tale soggetto).

5. INDIVIDUAZIONE DELLA FUNZIONE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO RECLAMI

Funzione preposta al trattamento dei reclami è l'Ufficio Affari Societari.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 7 di 15

6. COMPITI E RESPONSABILITA'

L'Ufficio Affari Societari è responsabile della gestione dei reclami, ai fini del monitoraggio e dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni, della gestione delle richieste provenienti dall'ACF, della trasmissione al cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa interna.

7. RICEZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può pervenire alla SIM tramite:

- posta ordinaria o raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Copernico SIM S.p.A., Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 20, 33110 Udine (UD);
- posta elettronica certificata all'indirizzo: copernicosim@legalmail.it;
- consegna a mano presso la sede, previo rilascio di apposita ricevuta.

Le lettere di reclamo inviate alla SIM da un legale nell'interesse del cliente devono riportare la procura rilasciata dal cliente; in mancanza, prima di comunicare l'esito del reclamo, dovrà essere richiesto al mittente di integrare la comunicazione di reclamo con la procura rilasciata dall'investitore.

I dipendenti e i collaboratori che, in ragione dell'attività svolta, dovessero ricevere un reclamo sono tenuti a trasmetterlo tempestivamente alla Direzione – Affari Societari all'account affarisocietari@copernicosim.com. I reclami pervenuti alla Direzione – Affari Societari sono tenuti a trasmetterlo tempestivamente alla Direzione – Affari Societari.

Il reclamo può essere trasmesso/consegnato dal cliente al Consulente Finanziario assegnato al cliente. In questo caso il Consulente Finanziario ha l'obbligo di trasmetterlo alla SIM immediatamente a mezzo raccomandata, PEC della Società (copernicosim@legalmail.it) o e-mail all'Ufficio Affari societari (affari.societari@copernicosim.com), all'attenzione della Direzione.

L'Ufficio clienti apre quotidianamente la corrispondenza pervenuta alla SIM al fine di smistarla agli uffici destinatari.

Nel caso sia rilevata una comunicazione che in virtù dei contenuti possa essere considerata "reclamo", l'Ufficio clienti provvederà a trasmetterla immediatamente alla Funzione Affari Societari.

Affari Societari provvederà a trasmetterla immediatamente alla Direzione e alla Funzione di Compliance. In caso di incertezza in merito al contenuto della comunicazione del cliente, l'Ufficio Affari Societari provvede a trasmetterla alla Funzione di Compliance per le necessarie valutazioni. Sarà compito, infatti, della Funzione di Compliance, valutare se tale comunicazione possa essere considerata "reclamo".

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 8 di 15

I reclami trasmessi a mezzo posta elettronica vengono immediatamente girati alla Direzione e alla Funzione di Compliance dai soggetti che li ricevono o che gestiscono gli account istituzionali.

Tutti i reclami vengono protocollati al fine della determinazione della data di ricezione.

Una copia del reclamo è trasmessa alla funzione di Revisione Interna, al Responsabile Commerciale e alla Direzione.

Sulla base della segnalazione ricevuta, la funzione di Revisione Interna valuta se adottare misure di gestione della criticità segnalata, che possono anche prevedere la pianificazione di una verifica presso l'ufficio del Consulente Finanziario di riferimento.

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 9 di 15

8. TRATTAMENTO DEL RECLAMO

La SIM assicura che la trattazione dei reclami verrà svolta in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate.

La Società attribuisce la massima importanza all'analisi delle informazioni ricavabili dai reclami, analisi che viene effettuata con un approccio risk based al fine di mettere in evidenza l'esistenza di eventuali margini di miglioramento/malfunzionamento nei processi aziendali, nell'operatività delle filiali o delle risorse.

Per quei casi che possono incidere in maniera rilevante in ordine alle strategie di carattere commerciale, è previsto un riporto diretto in favore dell'Alta Direzione per l'adozione di possibili misure correttive. Ne consegue che l'andamento dei reclami fornisce indicazioni attendibili in merito all'esistenza di profili di insoddisfazione della Clientela ed alla appropriatezza dei prodotti e dei servizi offerti.

I rischi legale e reputazionale sottesi alla gestione dei reclami sono costantemente monitorati e presidiati adottando tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare le controversie con la Clientela.

Copernico SIM pone la massima attenzione alla gestione e alla cura della riservatezza dei dati sensibili dei quali venga in possesso nell'ambito della trattazione dei reclami della clientela.

In generale, i principi che guidano il processo di gestione dei reclami della SIM sono:

- **Tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;
- **Tempestività:** la Società garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa vigente;
- **Trasparenza:** la Società rende noti al cliente i suoi diritti e le modalità con cui presentare il reclamo;
- **Chiarezza:** nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dalla SIM;
- **Correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta della Società è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente;
- **Gratuità:** la Società garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

Accertata la natura di reclamo della comunicazione del cliente, la Funzione di Compliance annota nel registro reclami gli elementi essenziali del reclamo in base alle modalità indicate nel paragrafo successivo.

L'Ufficio Affari Societari procede come segue:

- acquisisce dagli uffici preposti allo svolgimento dei servizi oggetto di contestazione (in genere dall'Ufficio Back Office) la documentazione relativa al cliente e una breve relazione sul reclamo presentato dal cliente e, su richiesta, può far predisporre una bozza dei contenuti della replica da fornire alla cliente.
- nel caso di contestazioni concernenti il comportamento di un Consulente Finanziario della Società trasmette il reclamo alla Revisione Interna la quale valuta se sussistono i presupposti per richiedere al

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 10 di 15

consulente di fornire tempestivamente chiarimenti scritti in merito ai rilievi rappresentati dal cliente; eventuali chiarimenti forniti dal consulente sono trasmessi dalla Funzione di Revisione Interna al Responsabile dell'Area commerciale e alla Funzione di Compliance.

La lettera di replica al reclamo può essere predisposta dagli uffici preposti allo svolgimento dei servizi oggetto di contestazione, sottoponendola poi ad una valutazione della Direzione, ovvero, nei casi di maggior complessità, dall'Ufficio legale esterno della SIM.

La lettera è inviata a mezzo lettera raccomandata AR o PEC al cliente (o al suo procuratore), a firma dell'Amministratore Delegato o degli Organi all'uopo delegati, con le determinazioni assunte dalla SIM, ovvero, nei casi di maggior complessità, dall'Ufficio legale esterno in nome e per conto della SIM.

La lettera di replica al reclamo deve contenere in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione:

- ove il reclamo sia ritenuto fondato, le iniziative (e, se del caso, le reintegrazioni di danno) che la SIM si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo non sia ritenuto fondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Nel caso in cui il reclamo sia indirizzato erroneamente alla SIM, ma le contestazioni si riferiscano allo svolgimento di attività/servizi concernenti l'operato di soggetti terzi con i quali la SIM ha in essere un incarico di collocamento o sub-collocamento (ad esempio, alla SGR, alla SICAV o alla SIM corrispondente), il reclamo dovrà essere trasmesso a tali soggetti affinché provvedano a dare risposta al cliente. Copernico provvederà inoltre a predisporre ed inviare al cliente una lettera nella quale farà presente che le contestazioni non riguardano la SIM, informando l'investitore che il reclamo verrà trasmesso al soggetto cui si riferiscono le contestazioni affinché provveda a fornire risposta in merito.



PROCEDURA

**Trattazione dei reclami della clientela relativi
allo svolgimento dei servizi di investimento e
accessori**

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 11 di 15

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 12 di 15

9. MODALITA' DI TENUTA DEL REGISTRO RECLAMI E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La funzione di Compliance aggiorna un registro - reclami in formato elettronico nel quale vengono annotati i seguenti elementi:

- L'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e il servizio a cui il reclamo si riferisce;
L'identificazione dell'Ufficio/Consulente Finanziario cui si riferisce l'attività oggettiva contestazione;
- La data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- Le cause del reclamo;
- Il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- La data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito reclamo;
- Le valutazioni sintetiche del reclamo;
- La data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- Le misure poste in essere per risolvere il reclamo.
- Lo *status* del reclamo
- Classificazione del reclamo secondo quanto riportato sull'Allegato II.17 del Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati (Delibera Consob 17297 del 28/04/10 e successivi aggiornamenti)

Nel caso di trasmissione alla Società di un'unica comunicazione di reclamo contenente le rimostranze di diversi soggetti su un oggetto comune, la stessa verrà registrata come reclamo singolo e saranno annotati nel registro i nominativi di tutti i soggetti coinvolti, nonché l'eventuale pregiudizio economico lamentato complessivo.

Non devono essere registrati i reclami trasmessi erroneamente alla Società che si riferiscano a contestazioni concernenti l'operato di soggetti terzi.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 13 di 15

I reclami ricevuti, la/le lettere di replica trasmesse dalla Società, nonché ogni altra documentazione prodotta o acquisita ai fini della pratica, devono essere archiviati in appositi raccoglitori e conservati a cura dell'Ufficio Affari Societari per almeno dieci dalla cessazione del rapporto con il cliente a cui si riferiscono. Il tempo di conservazione potrebbe prolungarsi per la durata di un contenzioso, fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle azioni di impugnazione.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 14 di 15

10. TEMPI DI EVASIONE DEL RECLAMO

I reclami devono essere evasi nel più breve tempo possibile, tenuto conto dei tempi necessari per acquisire gli elementi necessari per fornire una risposta al cliente.

In ogni caso, devono essere evasi dalla Direzione-Affari Societari, ovvero, nei casi dimaggior complessità, dall'Ufficio legale esterno della SIM, entro 90 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso in cui il trattamento del reclamo risulti particolarmente complesso, la SIM inviaal cliente una lettera interlocutoria ove comunica la presa in carico del reclamo.

Il reclamo si intende composto passati 180 giorni dall'ultima lettera inviata da Copernico SIM ai clienti e per la quale non vi è stata risposta da parte degli stessi, ovvero in seguito alla composizione della controversia per via giudiziaria o mediante transazione tra leparti, o se lo stesso viene ritirato dal cliente.

Eventuali comunicazioni successive del reclamante, prive di elementi di sostanziale novità, saranno considerate integrazioni della comunicazione iniziale e non daranno seguito all'apertura di un nuovo reclamo.

Ove invece il reclamante apporti nuovi elementi, si provvede alla riapertura del reclamo e all'avvio di nuovi approfondimenti.

PROCEDURA

Trattazione dei reclami della clientela relativi allo svolgimento dei servizi di investimento e accessori

Area: AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA e
CONTROLLO

Data di adozione: 10 novembre 2022

Pagina 15 di 15

11. REPORTISTICA DELLA FUNZIONE COMPLIANCE IN MERITO AI RECLAMI RICEVUTI

La Funzione di Conformità è responsabile della corretta tenuta del registro reclami, della classificazione dei reclami e monitora la corretta applicazione della presente procedura.

La Funzione di Controllo di Conformità riporta, in apposita sezione, nella relazione semestrale destinata agli organi aziendali le informazioni sui reclami pervenuti nel periodo di riferimento e le ragioni che li hanno determinati.

In particolare, dovrà essere specificato:

- il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;
- Il numero dei reclami ricevuti e composti nei 4 anni solari precedenti.

Le suddette informazioni dovranno essere accompagnate da un commento esplicativo tendente ad interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

Laddove dal contenuto e dalla dinamica dei reclami ricevuti dalla clientela emerga che gli stessi possano essere stati determinati da carenze di natura organizzativa e/o strategica (struttura dei prodotti offerti, modalità di collocamento utilizzate, carenze informatiche, ecc.), la funzione di Compliance ne dà formale evidenza all'interno delle richiamate relazioni periodiche, proponendo possibili misure per la rimozione delle criticità rilevate.

Entro i termini di presentazione delle summenzionate relazioni semestrali sull'attività prestata, il Responsabile della funzione di Compliance predispone e trasmette agli organi aziendali la relazione sui reclami ricevuti per iscritto conforme allo schema previsto dall'allegato II.6 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 17297 del 28 aprile 2010.