

INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Qualora il Cliente ritenga che la Società abbia violato i propri obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti dalla normativa vigente, il Cliente può presentare Reclamo per iscritto alla Società.

Il Reclamo dovrà essere inoltrato a Sol & Fin Sim S.p.A., all'attenzione della funzione di Compliance, preferibilmente con lettera raccomandata a.r. oppure tramite Posta Elettronica Certificata (PEC), agli indirizzi riportati in calce alla presente informativa.

La Società provvederà alla valutazione del Reclamo dando risposta scritta al reclamante tramite lettera raccomandata a.r. oppure PEC, che sarà inviata entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo. In caso il Reclamo si riferisca all'attività di intermediazione di prodotti assicurativi, la risposta della Società sarà inviata entro il termine previsto di 45 giorni dalla data di ricevimento del Reclamo.

Qualora il reclamante non dia seguito al Reclamo entro il termine di 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta da parte della Società, la stessa potrà considerare il Reclamo "composto".

Qualora il reclamante non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del Reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte della Società entro i termini previsti, può altresì rivolgersi alle Autorità di Vigilanza, allegando la documentazione relativa al Reclamo contenente le seguenti informazioni:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del/i soggetto/i di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato all'Intermediario e dell'eventuale riscontro fornito dallo stesso;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Si precisa in merito che:

- la Consob (Via Broletto n. 7, 20121 Milano e Via G.B. Martini n. 3, 00198 Roma - Fax: 06-8416703 - PEC: consob@pec.consob.it) è l'Autorità competente per i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la sollecitazione all'investimento di prodotti finanziari ivi compresi quelli emessi da imprese di assicurazione, nonché il comportamento dei soggetti abilitati relativamente al collocamento di tali prodotti finanziari;
- l'IVASS (Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21, 00187 Roma - Fax: 06-42133745 - PEC: ivass@pec.ivass.it) è l'Autorità competente sull'attività di intermediazione assicurativa;
- la COVIP (Piazza Augusto Imperatore n. 27, 00186 Roma - Fax: 06-69506306 - PEC: protocollo@pec.covip.it) è l'Autorità di vigilanza sui fondi pensione.

INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualora il Cliente ritenga che la Società abbia violato i propri obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti dalla normativa vigente, il Cliente ha diritto di rivolgersi:

- agli Organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (Organismi di Mediazione di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28);
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (la cui attività è disciplinata dal D. Lgs. n. 179/2007 e dal Regolamento Consob di cui alla Delibera n. 19602/2016), al fine di pervenire ad una decisione. Il diritto del Cliente di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'Investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri Organismi di risoluzione extragiudiziale. Il Cliente, fino a che la controversia non sia definita, ha sempre diritto di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria, e può farlo, al fine di ottenere il risarcimento del maggior danno, anche se abbia ottenuto un indennizzo a seguito del procedimento arbitrale in questione;
- all'Autorità giudiziaria ordinaria, dopo avere esperito il tentativo obbligatorio di mediazione presso uno degli Organismi di cui al punto precedente.