

## INFORMATIVA SINTETICA SULLA PROCEDURA DI RECLAMO E SULLA COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

### **L'HELP DESK DIRECTA (tel.+390110884141- Live Chat disponibile dalle piattaforme)**

è il primo interlocutore del Cliente ed è a sua completa disposizione per qualsiasi dubbio o problema.

#### ❖ ***Come presentare un Reclamo***

Eventuali contestazioni alla SIM relativamente a comportamenti o omissioni inerenti servizi di investimento, possono essere presentati unicamente in forma scritta con una delle seguenti modalità:

✓ **posta ordinaria o raccomandata indirizzata a:**

DIRECTA SIM.p.A -Ufficio Compliance-

Via Bruno Buozzi 5, 10121 Torino -IT-

✓ **posta elettronica** al seguente indirizzo e-mail: [compliance@directa.it](mailto:compliance@directa.it)

✓ **posta elettronica certificata (PEC):** [directasim@legalmail.it](mailto:directasim@legalmail.it)

Per consentire una corretta e agevole ricostruzione dei fatti oggetto del reclamo è consigliabile che lo stesso venga presentato tempestivamente. La presentazione di un reclamo trascorsi 2 anni dal verificarsi dei fatti determinerà l'inammissibilità del reclamo.

#### ❖ ***Dettagli su come effettuare un Reclamo***

Il reclamo deve contenere:

- dati anagrafici del Cliente (nome,cognome, indirizzo, recapito telefonico)
- codice Cliente
- indicazione dei rapporti oggetto di contestazione e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati
- indicazione di un eventuale ammontare di cui si chiede rimborso e criteri di determinazione dello stesso



## ❖ *Gestione del Reclamo*

Ogni reclamo ricevuto dalla SIM sarà gestito ed evaso dall' Ufficio Compliance di Directa.

La SIM provvede a fornire al cliente un primo riscontro limitato all'avvenuta ricezione del reclamo, preannunciando le tempistiche entro le quali la replica sarà inviata, vale a dire non oltre **60 giorni** dalla data di ricezione per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di investimento**.

Se il reclamo sarà ritenuto fondato, la SIM ne darà comunicazione per iscritto indicando le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi per la relativa realizzazione. Qualora, invece, il reclamo non venga accolto perché ritenuto infondato, la SIM risponderà comunque per iscritto illustrando, in maniera chiara ed esaustiva, le motivazioni del rigetto e fornendo indicazioni in merito alla possibilità di ricorrere a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso presentato (perché non ha avuto risposta nei termini previsti, perché la risposta non sia stata favorevole per il cliente, in tutto o in parte, ovvero perché all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione nei termini indicati dalla SIM) potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la CONSOB a cui DIRECTA ha aderito dal 3 agosto 2016

L'ACF è competente per le controversie tra investitori e intermediari relative alle presunte violazioni di obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori; sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dei predetti obblighi e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- a)* non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- b)* è stato preventivamente presentato reclamo all'intermediario al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni.

Si precisa che il diritto di ricorrere all'ACF 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 contenuti nei contratti.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [acf.consob.it](http://acf.consob.it)