

Complaints Policy

Contents

Version control

1. Trattazione dei reclami	1
2. Principali riferimenti normativi	1
3. Ricezione dei reclami e attività preliminari	2
4. Registrazione di un reclamo	2
5. Predisposizione e invio della risposta	2
6. Arbitro per le controversie finanziarie	3
7. Relazione annuale della Funzione di Compliance	3
8. Comunicazioni periodiche	4

Version	Approved on	Approved by
1.0	[*]	Board of Directors

1. Trattazione dei reclami

Il presente documento descrive il processo adottato da Hamilton Court Foreign Exchange SIM (“HCFX” or “SIM”) ai fini della gestione dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti dei servizi prestati.

Più in particolare, vengono di seguito disciplinati i ruoli e le responsabilità degli Uffici e delle Funzioni aziendali coinvolte nell’ambito delle attività di:

- individuazione delle contestazioni pervenute alla SIM qualificabili come reclami;
- trattazione dei reclami;
- comunicazione agli investitori e ai potenziali investitori e all’Autorità di Vigilanza degli esiti dell’attività di gestione dei reclami.

HCFX tratta come reclamo tutte le comunicazioni dei clienti e dei potenziali clienti con le quali è richiesta un’azione correttiva a fronte di potenziali pregiudizi economici o eventuali inefficienze, carenze o criticità riscontrate nello svolgimento dei servizi di investimento dalla stessa prestati. Come definito contrattualmente, per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti con la SIM, il Cliente potrà inviare, agli indirizzi postali e/o di posta elettronica / PEC della SIM un reclamo motivato all’ufficio reclami della stessa.

Pertanto, per configurare un reclamo, la manifestazione d’insoddisfazione deve contestualmente:

- essere formulata in forma scritta come sopra indicato da un investitore, attuale o potenziale, ovvero da ogni altro soggetto che lo rappresenti con formale procura (procuratore, legale, ecc.);
- essere indirizzata alla SIM;
- denunciare una reale o presunta irregolarità, implicante un pregiudizio economico per la SIM.

Non costituisce reclamo:

- una richiesta di informazioni, di un’opinione ovvero di chiarimenti;
- una richiesta di invio di documenti.

Si precisa che il reclamo si riterrà composto quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente o dal potenziale cliente.

In particolare, il reclamo è considerato composto nel caso:

- di formale rinuncia allo stesso da parte del cliente;
- del venir meno, in modo definitivo e autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente o del potenziale cliente;
- di esecuzione integrale, da parte della SIM, di quanto richiesto nel reclamo dal cliente o dal potenziale cliente;
- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SIM ed cliente o potenziale cliente, in merito alla contestazione oggetto di reclamo;
- di decorrenza di 6 mesi dall’invio, da parte della SIM, della lettera di risposta al cliente o al potenziale cliente, senza che abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della SIM.

Il reclamo è classificato come “aperto” quando è in corso una valutazione da parte della SIM e non si sono ancora verificate le condizioni per considerarlo “composto”.

Il reclamo dovrà contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici;
- numero di rapporto del cliente;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti oggetto del reclamo;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- richiesta di eventuale risarcimento.

La SIM si impegna affinché i reclami siano trattati con sollecitudine. In ogni caso, l’esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della SIM, è comunicato per iscritto al Cliente, **entro il termine di 60 (sessanta) giorni** dal ricevimento del reclamo stesso. La trattazione del reclamo da parte della SIM non comporta alcun onere aggiuntivo a carico del Cliente.

2. Principali riferimenti normativi

- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014 (di seguito “Direttiva MiFID II”);
- Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016 che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di

esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva (di seguito "Regolamento Delegato");

- Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e s.m.i ("TUF");
- Regolamento Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 e s.m.i. (di seguito anche "Regolamento Intermediari").

3. Ricezione dei reclami e attività preliminari

Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono preventivamente comunicate agli investitori e ai potenziali investitori nell'ambito dell'informativa resa prima della sottoscrizione del contratto del servizio prestato.

La funzione di Compliance è responsabile del processo di gestione dei reclami.

Nel caso di reclami verbali, la SIM deve informare il Cliente che, nel caso in cui la medesima voglia che la sua richiesta sia formalmente trattata dalla SIM come reclamo, occorre predisporre un reclamo scritto.

Non appena ricevuta qualsiasi comunicazione scritta avente le caratteristiche del reclamo, gli addetti della SIM devono trasmettere, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, tutta la documentazione al responsabile della funzione di Compliance il quale verifica preliminarmente se la contestazione possa essere classificata come reclamo, ai sensi della presente procedura.

4. Registrazione di un reclamo

La funzione di Compliance riceve tutta la documentazione amministrativa relativa al reclamo e, sulla base del contenuto dello stesso, aggiorna il Registro dei reclami tenuto in forma elettronica, inserendo tutti gli elementi identificativi e qualificanti della pratica.

In particolare, il responsabile della funzione Compliance ha il compito di inserire nel Registro dei reclami, istituito in formato elettronico le seguenti informazioni:

- numero identificativo del reclamo;
- il nominativo dell'investitore o del potenziale investitore che ha presentato il reclamo;
- l'indicazione del servizio di investimento interessato al reclamo;
- il soggetto a cui è affidato l'investitore (dipendente, collaboratore);
- data di presentazione del reclamo;
- data di ricezione del reclamo;
- identità del cliente che ha presentato il reclamo;
- cause del reclamo;
- controvalore complessivo del patrimonio del Cliente in consulenza;
- pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazione sintetica del reclamo e del suo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- lo stato del reclamo.

Il Registro è aggiornato dal Responsabile della Funzione Compliance ogni qualvolta si verifici un reclamo ed è messo a disposizione del CEO.

5. Predisposizione e invio della risposta

La funzione di Compliance, dopo aver svolto gli opportuni approfondimenti per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel reclamo e aver raccolto informazioni e chiarimenti dalle unità aziendali eventualmente coinvolte e/o competenti, lo trasmette:

- all'unità organizzativa nell'ambito del quale si sono originate le cause del reclamo;
- alla funzione di Internal Audit;
- al CEO.

L'Unità Organizzativa interessata:

- verifica la fondatezza del reclamo;
- effettua tutti gli approfondimenti fattuali e documentali necessari per una completa valutazione.

Al termine di tali attività, sulla base della documentazione raccolta, dei riscontri emersi e delle considerazioni inerenti al caso, l'unità Organizzativa interessata predispose la proposta di riscontro al reclamo ricevuto contenente i risultati delle ricerche/approfondimenti effettuati e valutazioni in merito alle misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.

Tale risposta viene inviata alla Funzione di Compliance per un'analisi finale.

La documentazione completa verrà sottoposta al CEO, che analizza e valuta le risultanze delle indagini e la risposta formulata.

Sulla base delle decisioni assunte le risposte ai reclami ricevuti vengono trasmesse al cliente sia mediante posta elettronica/PEC, all'indirizzo indicato in fase di sottoscrizione del rapporto. Le risposte conterranno, se il reclamo è ritenuto fondato, descrizione delle iniziative che la SIM si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; se il reclamo è ritenuto infondato un'illustrazione chiara delle motivazioni del rigetto.

La responsabilità della trasmissione della risposta è affidata al CEO, che provvede anche all'archiviazione della documentazione afferente il reclamo.

La comunicazione di risposta della SIM è trasmessa all'investitore o potenziale investitore, in ogni caso, **entro il termine di 60 giorni dalla ricezione del reclamo**.

Dell'avvenuto riscontro e dell'esito dello stesso viene data informativa alla Funzione di Compliance e alla prima occasione utile, al CEO.

Il Responsabile della Funzione di Compliance annota sul Registro dei reclami anche lo stato del reclamo.

In caso di reclami che prevedano un indennizzo economico, quest'ultimo dovrà essere autorizzato dal CEO.

6. Arbitro per le controversie finanziarie

L'art. 10 del Regolamento ACF consente agli investitori la possibilità di presentare ricorso all'ACF a condizione che i) sulla controversia non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale ii) sia già stato presentato reclamo all'intermediario ovvero l'intermediario non abbia dato riscontro **nel termine di 60 giorni**. Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Qualora la SIM riceva notizia del ricorso all'ACF, il CEO:

- informa senza indugio la Funzione di Compliance;
- predispose le opportune deduzioni da presentare all'ACF entro 30 giorni unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

Della vicenda dovrà essere data adeguata informativa anche al Consiglio di Amministrazione.

L'ACF adotta le proprie decisioni in materia entro 90 giorni, termine che può essere prorogato – prima della scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni – su richiesta congiunta delle parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.

In caso di accoglimento, totale o parziale del ricorso del cliente, la SIM dovrà dare esecuzione spontanea alla decisione entro 30 giorni dalla decisione o dal diverso termine stabilito dall'ACF.

In caso di mancato rispetto di tale termine, le conseguenze sul piano reputazionale sono particolarmente gravose, in quanto l'inottemperanza è oggetto di pubblicità:

- sul sito web dell'ACF;
- su due quotidiani a diffusione nazionale (di cui uno economico), a spese dell'intermediario;
- sull'homepage del sito web dell'intermediario, per almeno sei mesi.

Resta comunque ferma la facoltà, per l'intermediario, di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine delle pubblicazioni di cui sopra.

7. Relazione annuale della Funzione di Compliance

Il Responsabile della Funzione Compliance, nell'ambito della propria relazione annuale, riporta, inter alia, la situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla SIM, specificando, in particolare:

- il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;

- il numero di reclami ricevuti e composti nei n. 3 esercizi precedenti.

Tali informazioni devono essere accompagnate da un commento esplicativo tendente a interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

8. Comunicazioni periodiche

Con periodicità trimestrale, la funzione di Compliance trasmette al CEO una segnalazione circa i reclami pervenuti. Tale segnalazione deve contenere le osservazioni e determinazioni formulate da parte del Responsabile della Funzione di Compliance in ordine alle eventuali carenze rilevate.

I reclami sono inoltre oggetto di segnalazione alla Consob. In particolare, la Compliance è tenuta alla compilazione dell'Allegato II.6 della Delibera Consob n. 17297 aggiornata con delibera n. 20197 del 22 novembre 2017, relativo ai "Dati sui Reclami ricevuti per iscritto", nonché al conseguente invio.

La Compliance si occupa, quindi, della trasmissione alla Consob, mediante il sistema di Teleraccolta, del menzionato Allegato II.6 e della Relazione Annuale della Funzione di Compliance entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio, unitamente alle osservazioni e determinazioni formulate dal Responsabile della SIM in ordine alle eventuali carenze rilevate. Nel caso in cui non siano stati ricevuti reclami, la relazione comunica tale circostanza.