

ErwidCol Financial Services

MIFID II
POLICY RECLAMI

Sommario

1.	PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
1.1	<i>Obiettivi del documento</i>	3
1.2	<i>Adozione, aggiornamento e diffusione del documento</i>	3
1.3	<i>Definizioni</i>	3
1.4	<i>Contesto normativo di riferimento</i>	3
2.	AMBITO DI APPLICAZIONE	3
3.	ITER DEL RECLAMO	3
3.1	<i>Inoltro ad Erwidcol</i>	3
3.2	<i>Inoltro alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino</i>	3
3.3	<i>Trattamento del reclamo</i>	4
3.4	<i>Composizione del reclamo</i>	4

1. PREMESSA

1.1 Obiettivi del documento

Il Regolamento BCSM n. 2024-05 in materia di servizi e di attività di investimento ha come obiettivo, per quanto qui in trattazione, lo sviluppo di un mercato dei servizi finanziari nel quale siano assicurate la trasparenza e la protezione degli investitori.

La presente Policy descrive l'iter degli eventuali reclami.

1.2 Adozione, aggiornamento e diffusione del documento

La presente Policy ha immediata efficacia e sarà aggiornata qualora intervengano modifiche nella normativa di riferimento ovvero alla struttura organizzativa od operativa della Erwidcol. Al fine di assicurare presso tutti i destinatari la conoscenza dei principi, degli indirizzi e delle procedure adottati dalla Erwidcol, la Policy è distribuita a tutti i dipendenti e collaboratori aziendali.

1.3 Definizioni

Ai fini del presente documento, per reclamo si intende qualsiasi contestazione da parte di clienti al dettaglio, di clienti professionali e di controparti qualificate, in ordine ai servizi erogati da Erwidcol.

1.4 Contesto normativo di riferimento

La normativa di riferimento è la seguente:

- legge n. 165 del 17 novembre 2005 (LISF);
- Regolamento BCSM n. 2015-03;
- Regolamento BCSM n. 2024-05.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Policy ha lo scopo di rappresentare la politica di Erwidcol in materia di reclami da parte dei clienti.

3. ITER DEL RECLAMO

3.1 Inoltro ad Erwidcol

In caso di controversie, il cliente ha facoltà di rivolgere un reclamo formale ad Erwidcol. Tale reclamo scritto va inoltrato a mezzo raccomandata A.R. ad Erwidcol Financial Services S.p.A. - Ufficio Reclami – Via Cesare Cantù, 50 - 47891 Dogana (RSM).

3.2 Inoltro alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino

Ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo n. 68 della legge n. 165 del 17 novembre 2005 e successive modifiche ed integrazioni, così come definito dal Regolamento n. 2007-01 emanato dalla Banca Centrale, il cliente ha la facoltà di inoltrare una segnalazione scritta direttamente a tale Organo di Vigilanza, mediante spedizione postale con raccomandata

A.R. alla Banca Centrale della Repubblica di San Marino - Coordinamento della Vigilanza, Via del Voltone n. 120 – 47890 San Marino, oppure mediante consegna diretta presso la sede dell'Autorità di Vigilanza, al medesimo indirizzo sopra specificato, con rilascio di ricevuta.

3.3 Trattamento del reclamo

Ricevuto il reclamo, lo stesso è iscritto da Erwidcol nell'apposito Registro dei Reclami, con l'indicazione sintetica gli elementi essenziali che lo formano. Dopo opportuno approfondimento delle motivazioni che hanno indotto il cliente a sollevare la contestazione, al fine di accertarne la fondatezza, viene predisposta la risposta, entro novanta giorni dalla ricezione del reclamo. In caso di:

- accoglimento, al cliente vanno precisate le iniziative che ErwidCol si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- mancato accoglimento, la risposta deve contenere un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Nel Registro dei Reclami è indicato l'esito del reclamo, le relative motivazioni e, in caso di accoglimento, le misure poste in essere per risolvere il problema.

3.4 Composizione del reclamo

A seguito del riscontro da parte di Erwidcol, il reclamo può definirsi composto quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente.

In particolare, il reclamo è composto nel caso:

- di rinuncia allo stesso da parte del cliente;
- del venire meno, in modo definitivo ed autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente;
- di esecuzione da parte di ErwidCol delle iniziative che la stessa si è impegnata ad assumere per la risoluzione del reclamo secondo quanto richiesto dal cliente;
- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra ErwidCol e il cliente;
- di decorrenza di un periodo di tempo almeno pari a novanta giorni dall'invio del riscontro al cliente senza che questo abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della Erwidcol.