

## PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMO

Il cliente può presentare un reclamo alla SIM con una delle seguenti modalità:

- Posta ordinaria o raccomandata indirizzata a

*GIOTTO CELLINO SIM S.p.A.  
Responsabile Funzione Compliance  
Via Fornace Morandi, 24  
35133 Padova*

- Posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: [reclami@giottocellinosim.it](mailto:reclami@giottocellinosim.it)
- Fax da inviare al numero 049 2051033
- Posta Elettronica Certificata (PEC): [giottosim@legalmail.it](mailto:giottosim@legalmail.it)

Il reclamo deve contenere i dati anagrafici del cliente e la sua sottoscrizione, l'indicazione dei rapporti oggetto di contestazione e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

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 cliente non è soddisfatto della replica ricevuta potrà rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la CONSOB a cui GIOTTO CELLINO SIM ha aderito.

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 [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

#### **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)**

Dal 9 gennaio 2017 è operativo l'**Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)** previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE.

Il nuovo organismo è un **sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob**, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie). L'ACF intende fornire ai risparmiatori che hanno presentato senza successo reclami agli intermediari finanziari di cui sono clienti uno strumento alternativo, agile ed efficiente per risolvere le controversie, senza dover adire la via giudiziaria.

L'attività dell'**ACF** si caratterizza per la totale gratuità dei ricorsi per i risparmiatori, nonché per la rapidità delle decisioni, che saranno prese entro sei mesi e che, quando l'ACF riconoscerà le ragioni dei risparmiatori, stabiliranno i risarcimenti da pagare da parte degli intermediari.

L'**ACF** offre la possibilità di presentare il ricorso online. Dopo la registrazione è fornito accesso ad un'area riservata e la piattaforma informatica guiderà gli utenti,

passo dopo passo, nell'inserimento di tutte le informazioni necessarie, avvertendo di eventuali inesattezze e incompletezze e indicando i documenti da caricare.

Collegamento al sito internet dell'ACF: <https://www.acf.consob.it/> - Scarica la **guida illustrata**  
<https://www.acf.consob.it/documents/20184/0/brochure+ACF/ce930bc1-17c7-4767-bab3-639fd2ae9cbd>