



## Rothschild & Co Wealth Management Italy SIM S.p.A.

### Informativa sulle modalità di trattazione dei reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la SIM relativa a prodotti e servizi di investimento e/o accessori, il Cliente può presentare un reclamo alla SIM medesima. Tutti i clienti possono presentare reclamo gratuitamente.

I reclami possono essere ricevuti in qualsiasi forma scritta e possono essere presentati per lettera raccomandata a/r o per via telematica, anche attraverso la PEC, indirizzati a:

- Lettera: Rothschild & Co Wealth Management Italy SIM S.p.A., Passaggio Centrale 3 – 20123 Milano
- PEC ed email: [rothschildandcosim@pec.it](mailto:rothschildandcosim@pec.it)

La SIM provvede a dare riscontro entro il termine di 60 giorni dal ricevimento del reclamo. La SIM annota in apposito registro gli estremi essenziali dei reclami presentati dagli investitori e procede a una valutazione del singolo reclamo e comunica per iscritto all'investitore l'esito finale contenente le proprie determinazioni.

Il Cliente ha pure la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie stragiudiziali di seguito riportati. Il Cliente può rivolgersi gratuitamente all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione di controversie insorte con la SIM relativamente agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98), purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del medesimo D.Lgs. n. 58/98.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della SIM degli obblighi di cui al paragrafo precedente, quelli che non hanno natura patrimoniale e le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile. Il Cliente può rivolgersi all'ACF a condizione che: (i) abbia preventivamente presentato sui medesimi fatti reclamo alla SIM al quale sia stata fornita espressa risposta ovvero siano decorsi più di 60 giorni dalla sua presentazione senza che la SIM abbia comunicato al Cliente le proprie determinazioni; (ii) non sia decorso più di un anno dalla data di presentazione del reclamo alla SIM, ovvero, se il reclamo sia stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, entro un anno da tale data; (iii) non siano pendenti, anche su iniziativa della SIM a cui il Cliente ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie sui medesimi fatti; (iv) il ricorso venga proposto personalmente dal Cliente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

Resta ferma poi la possibilità di ricorrere all'autorità Giudiziaria.

Prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o la SIM devono attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione, – finalizzato al tentativo di trovare un accordo – ricorrendo a uno degli Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposto Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Per maggiori informazioni sull'ACF è possibile consultare il sito Internet [www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie](http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie) o consultare la Guida <https://www.acf.consob.it/documents/20184/0/Guida+per+%27investitore/5a372ce9-1efc-4552-ab22-32448daea298>.