



DOCUMENTO INFORMATIVO SULLA SOCIETA' DI CONSULENZA FINANZIARIA E SUL SERVIZIO DI CONSULENZA PRESTATO, CONTRATTI E RACCOMANDAZIONI

Il presente documento informativo precontrattuale viene fornito al cliente o potenziale cliente da SoldiExpert SCF (d'ora innanzi il "CONSULENTE") sui servizi da esso svolti prima che questi sia vincolato da un accordo per la prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti o comunque prima della prestazione di tale servizio.

Tale documento si propone di fornire al cliente o potenziale cliente (il "Cliente") informazioni appropriate affinché possa ragionevolmente comprendere la natura dei servizi di investimento e accessori e degli strumenti finanziari proposti da SoldiExpert SCF nonché i rischi ad essi connessi e, di conseguenza, possa prendere le proprie decisioni di investimento in modo consapevole. Ogni modifica rilevante delle informazioni contenute nel presente documento informativo sarà comunicata al Cliente.

Il destinatario del presente documento è invitato a leggere quanto segue prima di prendere qualsiasi decisione circa la stipulazione di un contratto di consulenza in materia di investimenti.

SoldiExpert SCF

DOCUMENTO INFORMATIVO

Redatto ai sensi dell'art. 165 del regolamento Intermediari Consob

Denominazione della Società

Denominazione: SoldiExpert Società di Consulenza Finanziaria (per brevità SCF) S.r.l.

Sede Legale: Via Filippo Sassetti, 32 – 20124 Milano (MI)

Sede Operativa e amministrativa: Via Roma 47, 19032 Lerici (SP)

Nominativi dei consulenti finanziari autonomi iscritti all'Albo e che prestano l'attività di consulenza per SoldiExpert SCF:

Roberta Rossi - Delibera 962 dell'1/12/2018

Salvatore Gaziano - Delibera 962 dell'1/12/2018

Francesco Pilotti - Delibera 962 dell'1/12/2018

Marco Cini - Delibera 1534 del 30/11/2020

Gian Marco Casseri - Delibera 2410 del 28/02/2024

Lingue

Italiano

Metodi di comunicazione

Numero telefono: 800 031 588

Indirizzo E Mail: info@soldiexpert.com

Indirizzo PEC: soldiexpert@pec.it

Sito Internet: soldiexpert.com

Il cliente nel contratto accetta di ricevere le comunicazioni operative in modalità telematica sull'area riservata del sito SoldiExpert.com, all'interno della sua pagina personale, e tramite comunicazioni elettroniche (email, sms) all'indirizzo fornito dal cliente.

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari

La Società è iscritta all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con delibera dell'Organismo (OCF) n 961 del 1° dicembre 2018 numero iscrizione 9.

Indirizzo: Via Tomacelli 146, 00186 Roma.

Rendicontazione del servizio di consulenza

Il cliente può procedere alla consultazione, anche quotidiana, del sito per avere informazioni circa l'andamento e la composizione del proprio portafoglio e la rendicontazione.

SoldiExpert SCF esamina e invia al cliente almeno una volta all'anno, e con frequenza maggiore sulla base del profilo di rischio del Cliente e del tipo di strumenti finanziari raccomandati, l'adeguatezza delle raccomandazioni fornite (ogni volta che viene inviata una raccomandazione).

Il rendiconto dei costi ex post è fornito entro la fine del primo trimestre successivo all'anno di riferimento del rendiconto. Il suddetto termine di invio del rendiconto oneri e costi si applica anche nei riguardi di quei Clienti il cui rapporto con la SCF cessi nel corso dell'anno di riferimento.

Conflitti di interesse

La Società ha elaborato una politica di gestione dei conflitti di interesse, diretta ad evitare che detti conflitti incidano negativamente sugli interessi del Cliente, tenendo altresì conto della struttura e delle attività dei soggetti di SoldiExpert SCF e nella prestazione di servizi o attività di investimento e servizi accessori che potrebbero sorgere tra SoldiExpert ed il Cliente, ovvero tra i Clienti stessi.

In particolare, la SCF, nella prestazione dei servizi di consulenza in materia di investimenti su base indipendente per garantire la completa indipendenza nello svolgimento di tutti i servizi, ha ritenuto opportuno limitare, in taluni casi, la propria operatività, introducendo in tal modo, nella maggior parte dei conflitti di interesse individuati, meccanismi di gestione chiari e definiti in modo da sterilizzare ex-ante e in modo oggettivo il rischio di un potenziale danno nei confronti della clientela.

Il modello di business di tipo indipendente implica, inoltre, che SoldiExpert SCF non intrattiene rapporti commerciali, ovvero legami di controllo diretto o indiretto, con le società emittenti di strumenti di investimento utilizzati nell'ambito dei servizi da essa prestati ed è pagata sempre ed esclusivamente a parcella sulla consulenza prestata.

Anche nel caso in cui dovessero sorgere nuovi e non ancora noti rapporti commerciali, SoldiExpert SCF ha cercato di prevedere con una mappatura quali saranno le misure da adottare per minimizzare, o meglio escludere, un eventuale pregiudizio ai danni dei Clienti. Su richiesta per iscritto del Cliente o potenziale Cliente, è possibile richiedere tutta la documentazione inerente la politica adottata in materia di conflitti d'interesse,

come la mappatura di tutti i rischi potenziali, le misure adottate e il Codice di Comportamento sottoscritto da tutti i soggetti rilevanti della Società.

In sintesi la società:

1. adotta ogni idonea misura per identificare e prevenire o gestire i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra la SCF, inclusi i dirigenti, i dipendenti e gli agenti collegati o le persone direttamente o indirettamente connesse e i loro Clienti o tra due Clienti;
2. elabora, attua e mantiene una politica sui conflitti di interesse formulata per iscritto e adeguata alle dimensioni e all'organizzazione dell'impresa e alla natura, alle dimensioni e alla complessità dell'attività svolta;
3. quando le disposizioni organizzative o amministrative adottate per impedire conflitti di interesse lesivi degli interessi della propria clientela non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei Clienti sia evitato, informa chiaramente i Clienti della natura generale e/o delle fonti di tali conflitti di interesse e delle misure adottate per mitigare tali rischi;
4. mantiene e aggiorna regolarmente un registro nel quale riporta i tipi di servizi di investimento o accessori o di attività di investimento svolti dal consulente o per suo conto, per i quali sia sorto, o, nel caso di un servizio o di un'attività in corso, possa sorgere un conflitto di interesse che rischia di ledere gli interessi di uno o più Clienti.

La policy sarà oggetto di aggiornamento su base continuativa per tenere conto, da un lato, dell'evoluzione della struttura di SoldiExpert SCF e dei servizi prestati e, dall'altro lato, di eventuali modifiche normative.

Servizio di consulenza in materia di investimenti

Il servizio di consulenza in materia di investimenti consiste nella prestazione di raccomandazioni personalizzate a un cliente (in forma continuativa, periodica o una tantum), dietro sua richiesta o per iniziativa della Società, riguardo a una o più operazioni relative a strumenti finanziari adeguate alle caratteristiche, alle esigenze e al profilo di rischio del cliente. Le raccomandazioni vengono fornite su base indipendente, ovvero senza che la Società riceva alcuna retrocessione commissionale sugli strumenti finanziari che raccomanda.

Elemento essenziale dell'attività di consulenza in materia di investimenti è la "personalizzazione": è necessario che la "raccomandazione personalizzata" sia diretta ad uno specifico investitore e sia basata sulle caratteristiche specifiche della persona valutando il servizio prestato in termini di "adeguatezza". Tale adeguatezza è determinata in base alla conoscenza ed esperienza in materia di servizi di investimento e strumenti finanziari, alla situazione finanziaria, agli obiettivi di investimento, alla propensione al rischio, alla capacità di sostenere le perdite e ad eventuali preferenze riguardo la sostenibilità ESG. Tali informazioni sono raccolte mediante un Questionario di profilazione (di tipo multivariato) che viene obbligatoriamente raccolto in anticipo rispetto all'erogazione del servizio (anche se a titolo gratuito): nel caso in cui il Cliente non fornisca le informazioni previste nel Questionario, il servizio di consulenza non potrà

essere prestato.

Nella consulenza denominata continuativa o periodica, la SCF viene remunerata (sulla base di un contratto annuale) in percentuale sull'importo del patrimonio oggetto della consulenza, come indicato sul sito SoldiExpert.com dove sono esplicitati in modo trasparente i costi relativi ai servizi forniti.

La parcella pagata dal Cliente costituisce, per previsione di legge e per vincolo contrattuale, l'unica forma di remunerazione che SoldiExpert SCF riceve non potendo ricevere compensi (incentivi) da parte di soggetti terzi.

Nel caso della consulenza "*una tantum*", invece, il costo della consulenza (dopo preventivo accettato dal cliente) dipende dal tempo che il consulente finanziario impiega per erogarla, ed è applicata una tariffa oraria di 180,00 euro + Iva. Tale corrispettivo dipende dalla complessità del lavoro richiesto e dal tempo necessario per poter espletare al meglio questo incarico.

Con la consulenza "*una tantum*", SoldiExpert SCF si propone di trovare, per il Cliente che richiede questo servizio di sua iniziativa, la soluzione migliore relativa ad un unico problema di natura finanziaria, senza seguirlo successivamente nel tempo.

Le raccomandazioni personalizzate fornite al Cliente in esecuzione del servizio possono avere ad oggetto un'ampia gamma di strumenti finanziari riconducibili principalmente alle seguenti categorie riportate nell'allegato 1, sezione C, del TUF

- a) Valori mobiliari (azioni e obbligazioni).
- b) Quote e azioni di O.I.C.R. (fondi e soprattutto ETF)

Non possono comprendere derivati (futures) o titoli monetari a brevissimo termine (Bot).

Le raccomandazioni personalizzate possono avere ad oggetto (salvo eventuali riserve d'attività e nuove regolamentazioni) anche prodotti finanziari diversi dagli strumenti finanziari menzionati sopra, quali i prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazioni e i prodotti finanziari emessi da banche, nonché il servizio di gestione di portafogli e il servizio di ricezione e trasmissione ordini. Nello svolgimento dell'attività il consulente non ha l'obbligo di aggiornare le raccomandazioni prestate al Cliente e di comunicare al Cliente le perdite subite sugli strumenti oggetto di raccomandazione.

Il Cliente è libero di non dar corso alle operazioni di investimento/disinvestimento consigliate in esecuzione di un contratto di consulenza sottoscritto.

Il Consulente non è autorizzato ad eseguire le operazioni raccomandate al cliente, il quale potrà effettuarle per il tramite degli intermediari abilitati (banche, SIM, SGR) nell'ambito dei servizi di investimento e delle attività da questi prestate.

La consulenza in materia di investimenti di SoldiExpert SCF si basa su un approccio integrato fra analisi fondamentale e quantitativa, sull'utilizzo di algoritmi e strategie di stock e fund/ETF picking elaborate dall'Ufficio Studi interno. Queste si basano quasi sempre su elaborazioni fatte dallo stesso sulla base dell'osservazione dei mercati e di solide ricerche accademiche, fatte negli scorsi decenni, sulle più interessanti strategie d'investimento analizzate internamente, con l'obiettivo di offrire al cliente il miglior rapporto rendimento/rischio nel tempo (e con i minori costi sugli strumenti in portafoglio) e una consulenza di valore.

Il servizio di consulenza in materia di investimenti è prestato, quindi, in parte attraverso un sistema semiautomatizzato (al fine di offrire una consulenza onesta, equa e

professionale nel migliore interesse del cliente) e in parte discrezionale, che resta comunque fondamentale, vista la piena responsabilità dei consulenti finanziari autonomi e della Società di Consulenza Finanziaria di eseguire sempre la valutazione di adeguatezza e validare qualsiasi segnale prima di inviarlo al Cliente.

SoldiExpert SCF una volta perfezionato il Contratto indicherà al Cliente le proprie raccomandazioni (e l'informativa necessaria laddove prevista) su quali titoli/strumenti finanziari acquistare e nel caso di posizioni pregresse quali mantenere, quali vendere, quali ridurre e quali aumentare come peso. Inoltre, SoldiExpert SCF indicherà al Cliente quali altri titoli/strumenti finanziari detenere in funzione del suo patrimonio, dello stile di investimento preferito, delle condizioni di mercato e degli strumenti (azioni, obbligazioni, fondi, ETF...) con cui quest'ultimo può operare in funzione dell'intermediario che utilizza.

Il Cliente potrà visualizzare tutti i titoli su cui verranno effettuate raccomandazioni in contemporanea all'invio dei segnali in una pagina internet a lui riservata (a cui può accedere tramite login e password personale) sul sito Soldiexpert.com, dove si riporta la performance stimata di tutto il portafoglio e delle singole posizioni detenute dalla data di avvio della consulenza che si sarebbero ottenute eseguendo tutte le indicazioni fornite dal Consulente.

Nello svolgimento del servizio di consulenza, SoldiExpert SCF non è orientata su determinate categorie o una gamma specifica di strumenti finanziari, valutando per ogni Cliente la strategia più adeguata in base al suo profilo di rischio, tenuto conto degli obiettivi di investimento del Cliente, della sua tolleranza al rischio e della sua situazione finanziaria, compresa la sua capacità di sostenere le perdite ed eventuali preferenze di sostenibilità ESG espresse.

Le posizioni consigliate vengono mantenute aperte fino a quando le condizioni che avevano giustificato l'ingresso non cambiano. La società può valutare in alcune condizioni di mercato di dare indicazioni al cliente di non essere investito per il 100% del suo patrimonio, ma di detenere liquidità anche in modo significativo.

La frequenza dell'invio delle raccomandazioni di investimento nella consulenza continuativa è di norma mensile per valutare eventuali adeguamenti del portafoglio, salvo una maggiore frequenza derivante da particolari criticità dei mercati finanziari o alert scattati sui titoli oggetto della consulenza continuativa.

Le raccomandazioni correnti saranno fornite al Cliente tramite l'invio di email, e contestuali sms di avviso oltre che pubblicate in tempo reale sull'area riservata del sito web aziendale soldiexpert.com, assieme alla messa a disposizione, ove prescritta, della documentazione informativa sugli strumenti finanziari consigliati che il Cliente potrà così consultare prima dell'acquisto presso il proprio intermediario.

Tutte le raccomandazioni storiche inviate al cliente saranno visibili nell'apposita area riservata del sito soldiexpert.com a cui il cliente potrà accedere tramite login e password personali.

Altre attività professionali rispetto alla consulenza in materia di investimenti

La Società svolge anche le seguenti attività:

- Ricerca in materia di investimenti e analisi finanziaria o altre forme di raccomandazione generale riguardanti le operazioni relative a strumenti finanziari tramite l'elaborazione di analisi, portafogli modello e strategie d'investimento basate su modelli di natura algoritmica e quantitativa. Questa attività di consulenza collegata a quella di ricerca su portafogli modello di azioni, obbligazioni, Fondi, Sicav o ETF, viene remunerata dal cliente in base al servizio sottoscritto da un canone di abbonamento (annuale) e non prevede alcuna personalizzazione;
- Attività editoriale, formativa e divulgativa finanziaria attraverso articoli, analisi e contenuti pubblicati sul sito SoldiExpert.com nel blog MoneyReport.it o su LetteraSettimanale.it anche per email e sui canali social. L'attività editoriale svolta sul proprio sito viene svolta e fornita gratuitamente ai clienti e potenziali clienti (previa registrazione gratuita) ed è un mero servizio informativo e divulgativo;
- Valutazione di fondi pensione e prodotti e strumenti finanziari o strategie d'investimento che non prevedano una consulenza personalizzata e che vengono remunerata a parcella con una consulenza una tantum; Valutazione di prodotti finanziari e strumenti finanziari o di portafogli anche tramite perizie;

Lo svolgimento delle due attività sopra menzionate è regolato da specifico contratto di consulenza una tantum, distinto da quello relativo al servizio di consulenza continuativa in materia di investimenti, e prevede il pagamento di un compenso commisurato al contenuto e al valore dell'attività prestata.

Tutte le attività sopra indicate non sono soggette alla vigilanza della Consob né dell'Organismo di vigilanza e di tenuta dell'Albo Unico dei Consulenti Finanziari (OCF).

Responsabile attività di consulenza e Responsabile Ufficio Studi

Roberta Rossi è la responsabile del servizio di consulenza personalizzata in materia di investimenti di SoldiExpert SCF.

Le raccomandazioni di investimento, invece, vengono inviate da Francesco Pilotti, Responsabile Ufficio Studi.

Valutazione periodica dell'adeguatezza

Ai sensi dell'art. 171 del Regolamento Consob e in base alla legislazione posta a tutela dell'investitore, prima dell'erogazione di un servizio di investimento e di consulenza personalizzata in materia di investimenti, il Consulente (SoldiExpert SCF) ha l'obbligo di chiedere al Cliente, tramite il questionario di profilazione, in relazione allo specifico servizio di investimento, informazioni inerenti al grado di conoscenza ed esperienza in materia di investimenti, alla situazione finanziaria e agli obiettivi dell'investimento e, dall'agosto 2022, anche eventuali preferenze di sostenibilità del Cliente nel processo di selezione degli investimenti.

SoldiExpert SCF fornisce una valutazione periodica dell'adeguatezza e la riesamina almeno una volta all'anno, al fine di migliorare il servizio con l'adeguatezza delle raccomandazioni fornite. La frequenza di tale valutazione è incrementata sulla base del profilo di rischio del cliente e del tipo di strumenti finanziari raccomandati.

Al fine di agire secondo il migliore interesse del Cliente, SoldiExpert SCF fornisce una valutazione di adeguatezza del Cliente al dettaglio, e trasmette al medesimo una relazione che comprenda una descrizione generale della consulenza prestata e del modo in cui la raccomandazione fornita sia adeguata per il Cliente, inclusa una spiegazione di come risponda agli obiettivi e alle circostanze personali del Cliente in riferimento alla durata dell'investimento richiesta, alle conoscenze ed esperienze del cliente, eventuali preferenze di sostenibilità e alla sua propensione al rischio e capacità di sostenere perdite. Il questionario di profilazione è molto importante e non è solo un atto formale; è obbligatoriamente richiesto dalla normativa e serve ad agire nel migliore interesse del Cliente. Questo processo periodico di raccolta di informazioni consente di individuare quali siano i migliori investimenti corrispondenti al profilo di investitore e alle esigenze del Cliente, stabilendo l'asset allocation più corretta fra i diversi strumenti di investimento ed eventuali preferenze riguardo la sostenibilità.

SoldiExpert SCF effettua una valutazione periodica di adeguatezza ogni qual volta viene inviata una raccomandazione al cliente e, poiché la consulenza svolta da SoldiExpert SCF riguarda il portafoglio finanziario nel suo complesso, la valutazione di adeguatezza viene svolta a livello di portafoglio e non di singolo strumento consigliato.

La valutazione di adeguatezza è svolta per consentire all'Advisor di agire secondo il migliore interesse del cliente. È pertanto indispensabile che il Cliente, mediante la compilazione del Questionario sottopostogli, fornisca informazioni corrette e aggiornate concernenti:

- le sue conoscenze ed esperienze in materia di investimenti riguardo al tipo specifico di prodotto o servizio;
- la sua situazione finanziaria, compresa la sua capacità di sostenere le perdite;
- i suoi obiettivi di investimento, compresa la sua tolleranza al rischio;
- le preferenze di sostenibilità ESG.

Il Cliente è tenuto a comunicare all'Advisor eventuali aggiornamenti delle informazioni, mentre l'Advisor ha la facoltà di richiedere al cliente un aggiornamento periodico di tali informazioni di sua iniziativa.

SoldiExpert SCF si astiene dal formulare raccomandazioni se nessuno dei servizi o degli

strumenti è adeguato per il cliente. I consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria non raccomandano strumenti finanziari come rispondenti alle preferenze di sostenibilità di un cliente o potenziale cliente se essi non soddisfano tali preferenze. Essi spiegano ai clienti o potenziali clienti le ragioni per le quali si astengono dal raccomandare i medesimi strumenti e conservano la relativa documentazione. Se nessuno strumento finanziario soddisfa le preferenze di sostenibilità del cliente o potenziale cliente, e se il cliente decide di adattare le proprie preferenze di sostenibilità, i consulenti finanziari autonomi e le società di consulenza finanziaria conservano traccia della decisione del cliente, compresi i relativi motivi. Il Cliente deve rendersi consapevole che risposte errate o non veritiere possono compromettere l'attendibilità della valutazione di adeguatezza e diminuire il suo livello di tutela. Nel caso in cui il portafoglio di investimento suggerito al Cliente si modifichi nel tempo a causa dei cambiamenti sui mercati finanziari e non sia più adeguato al profilo del cliente, SoldiExpert SCF ne darà prontamente informazione al Cliente via email e si asterrà dall'inviare la raccomandazione.

Informativa in materia di rischio di sostenibilità

Il Regolamento (UE) 2019/2088 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2019, in materia di informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari (in seguito, il “Regolamento ESG”) prevede che consulenti finanziari pubblichino e aggiornino sui propri siti web:

- a) informazioni indicanti se, tenendo debitamente conto delle loro dimensioni, della natura e dell'ampiezza delle loro attività e della tipologia dei prodotti finanziari in merito ai quali forniscono consulenza, nella loro consulenza in materia di investimenti prendono in considerazione i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità; oppure
- b) informazioni sui motivi per cui non prendono in considerazione, nella loro consulenza in materia di investimenti o di assicurazioni, gli effetti negativi delle decisioni di investimento sui fattori di sostenibilità e, se del caso, informazioni concernenti se e quando intendono prendere in considerazione tali effetti negativi.

Per “rischio di sostenibilità” si intende un evento o una condizione di tipo ambientale, sociale o di governance che, se si verifica, potrebbe provocare un significativo impatto negativo effettivo o potenziale sul valore dell'investimento. Rientrano nei «fattori di sostenibilità» le problematiche ambientali, sociali e concernenti il personale, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

Ai sensi dell' Art. 165 comma 1 lett. h-bis del Regolamento Intermediari, nel processo di selezione degli strumenti finanziari oggetto del servizio di consulenza in materia di investimenti, viene richiesto alle SCF e ai consulenti finanziari autonomi una valutazione in merito ai fattori di sostenibilità ambientale, sociale e di governance, al fine di garantire

che i vari prodotti e strumenti possano essere raccomandati a clienti che esprimono preferenze in tema di sostenibilità compatibili con le caratteristiche degli stessi strumenti.

SoldiExpert SCF ha predisposto immediatamente, come richiesto dalla normativa, una sezione distinta del questionario di profilazione intitolata “Preferenze di sostenibilità nella consulenza in materia di investimenti” che i nuovi clienti o potenziali clienti devono esprimere in occasione della prima compilazione del questionario o per i già clienti in occasione della scadenza del questionario e del suo aggiornamento. Nel caso in cui i clienti esprimano una preferenza sui temi ESG ne tiene conto nel portafoglio consigliato utilizzando modelli di valutazione (scoring) provenienti da fornitori specializzati esterni selezionati da SoldiExpert SCF.

Ciò premesso, allo stato attuale SoldiExpert SCF ha deciso però di NON adottare una propria politica attiva di promozione delle caratteristiche ambientali o sociali e degli investimenti sostenibili nella definizione della propria politica di investimento né una politica sugli effetti negativi per la sostenibilità, poiché al momento il quadro normativo non appare ancora pienamente consolidato e armonizzato e i dati su cui basarsi sui singoli strumenti e prodotti finanziari non sono ancora ritenuti totalmente completi e affidabili.

Resta, naturalmente, l’impegno a prendere in seria considerazione tali effetti non appena siano definitivamente chiarite tutte le modalità di applicazione operative del Regolamento ESG e si possa contare su dati affidabili e completi da parte degli intermediari e delle società quotate in merito ai criteri di sostenibilità e tali da poter consentire al cliente di poter comprendere e rispettare le preferenze espresse.

Reclami

La Società SoldiExpert SCF S.r.l. ha adottato e mantiene attiva una procedura interna specifica, formalizzata per iscritto, per la gestione dei reclami presentati da clienti o potenziali clienti, in conformità a quanto previsto dall'articolo 90 del Regolamento Intermediari e dall'articolo 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565, nonché alle indicazioni operative fornite dall'OCF. L'obiettivo è garantire una trattazione sollecita, imparziale ed esaustiva dei reclami ricevuti.

Definizione di reclamo: Ai fini della presente procedura, si intende per "reclamo" ogni atto con cui un cliente o potenziale cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta alla Società un suo comportamento o un'omissione ritenuti non corretti o pregiudizievoli, relativi alla prestazione del servizio di consulenza in materia di investimenti o ai rapporti precontrattuali. Non sono considerati reclami le mere richieste di informazioni, chiarimenti o pareri non connesse a una presunta anomalia o inadempienza della Società.

Responsabile e canali di contatto: La gestione dei reclami è affidata alla funzione Risk

& Compliance, ovvero **Assunta Cicchella**, che ne supervisiona la registrazione, l'istruttoria e la risposta in coordinamento con la direzione.

Modalità di invio dei reclami: Qualsiasi reclamo deve essere inoltrato in forma scritta ai seguenti recapiti ufficiali:

- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** soldiexpert@pec.it
- **Email dedicata:** info@soldiexpert.com
- **Posta Ordinaria/Raccomandata:** SoldiExpert SCF S.r.l., Via Roma 47, 19032 Lerici (SP) oppure Sede Legale Via Filippo Sassetti, 32, 20124 Milano
- Inoltre, i clienti possono presentare segnalazioni o esposti all'Organismo di vigilanza e tenuta dell'Albo Unico dei Consulenti Finanziari (OCF) al seguente indirizzo:
OCF Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei Consulenti Finanziari
Via Tomacelli, 146, 00186 Roma RM

Cosa deve contenere il reclamo: gli estremi identificativi completi del reclamante, una chiara descrizione del motivo del reclamo e la sottoscrizione (o elemento analogo che ne consenta l'identificazione certa).

Processo di gestione e tempistiche: La procedura interna prevede che ogni reclamo venga:

1. **Immediatamente inoltrato** al Responsabile.
2. **Protocollato** (per definire la data di ricezione, *dies a quo*) e **registrato** nell'apposito "**Registro dei Reclami**".
3. **Seguito da una conferma di avvenuta ricezione** inviata al reclamante, indicando i tempi massimi di risposta.

Successivamente, il Responsabile avvia l'istruttoria acquisendo la documentazione interna e interpellando le funzioni coinvolte. I reclami ricevuti vengono esaminati con la massima attenzione e valutati anche alla luce degli **orientamenti desumibili dalle decisioni dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, cui la Società aderisce. La risposta finale al reclamante viene inviata per iscritto (PEC o raccomandata) entro il termine massimo di **60 giorni** dal ricevimento.

Informativa sull'esito e ricorso all'ACF:

- In caso di accoglimento (totale o parziale), la risposta indica le ragioni della decisione e le iniziative che la Società si impegna ad adottare per porre rimedio, specificando i tempi previsti per l'attuazione.
- In caso di rigetto (totale o parziale) o mancata risposta entro 60 giorni, la risposta (se fornita) espone le motivazioni e informa obbligatoriamente il cliente circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

- La clientela viene informata che, in tali casi, mantiene in ogni caso il diritto di ricorrere all'ACF all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) di cui all'art. 32-ter del TUF, secondo le modalità previste dalla relativa disciplina attuativa emanata dalla Consob e richiamate sul sito www.acf.consob.it, ovvero chiedendo informazioni direttamente a SoldiExpert SCF o a qualunque altra forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia (come la mediazione civile). Per risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con SoldiExpert SCF, anche in assenza di preventivo reclamo, in alternativa all'ipotesi o per le questioni che esulano dalla competenza dell'ACF, il Cliente può attivare, singolarmente o congiuntamente con SoldiExpert SCF, una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. La domanda di mediazione è presentata mediante deposito di un'istanza presso un Organismo determinato ai sensi del D.Lgs. 28/2010 e successive modifiche. L'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure sopra descritte costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.
- Si informa altresì che il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del Cliente ed è sempre esercitabile.

Monitoraggio e miglioramento continuo: Il Responsabile Gestione Reclami monitora costantemente i reclami ricevuti e redige, con cadenza almeno annuale, una relazione destinata all'Organo Amministrativo. Tale relazione riassume l'attività svolta, analizza le tematiche prevalenti, i tempi medi di risposta e gli esiti, al fine di identificare eventuali criticità e promuovere il miglioramento continuo delle procedure. Tutta la documentazione relativa ai reclami è archiviata e conservata per almeno 5 anni.

Segnalazioni interne violazioni (Whistleblowing)

- In conformità all'articolo 179 del Regolamento Intermediari, all'articolo 4-undecies del TUF e al D.Lgs. 24/2023, la Società ha istituito una procedura specifica per la segnalazione interna di violazioni ("Whistleblowing"), garantendo la massima riservatezza dell'identità del segnalante e la protezione da qualsiasi ritorsione.

Ambito oggettivo e soggettivo

- **Violazioni segnalabili:** Comportamenti (illeciti amministrativi, contabili, civili, penali; violazioni normative finanziarie/AML/Modello 231/Codice Etico) che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società, appresi nel contesto lavorativo. Sono escluse le doglianze di carattere personale.
- **Soggetti legittimati:** La procedura è accessibile a un'ampia platea di soggetti (dipendenti attuali/passati, collaboratori, amministratori, soci, fornitori, candidati, tirocinanti, ecc.).

Canale di segnalazione dedicato e riservato

- Rispetto alle procedure adottate al momento dell'ingresso nell'Albo OCF delle Società

di Consulenza Finanziaria nel 2018, la Società si è dotata di una piattaforma informatica esterna dedicata, fornita da whistleblow.it, per garantire una gestione delle segnalazioni conforme, sicura e tracciabile, in linea con i requisiti del D.Lgs. 24/2023.

Il canale è accessibile dall'esterno e dall'interno tramite l'indirizzo web dedicato (<https://whistleblow.it/c/soldiexpert-scf-srl/1>), pubblicato sul sito web della Società e nelle informative interne.

Questa piattaforma garantisce:

1. **Riservatezza e Anonimato:** L'invio delle segnalazioni (corredate o meno da allegati) avviene tramite protocolli di **crittografia avanzata** che tutelano la riservatezza dell'identità del segnalante ed è consentito l'invio in forma totalmente anonima.
2. **Follow-up sicuro:** Al termine della segnalazione, il sistema rilascia al segnalante un **codice univoco** (di 20 caratteri). Questo codice è l'unico strumento che permette al segnalante di accedere nuovamente alla propria segnalazione per aggiungere dettagli o comunicare in modo anonimo con il gestore, senza mai rivelare la propria identità.

Gestione delle segnalazioni

- **Responsabile dei sistemi di segnalazione:** Ai sensi dell'art. 179 del Regolamento Intermediari, la Società identifica come Responsabile della gestione delle segnalazioni Assunta Cicchella (Responsabile Risk & Compliance), che opera con la necessaria autonomia e imparzialità e riferisce direttamente all'Organo Amministrativo.
- **Ricezione e riscontro:** La piattaforma notifica al Responsabile la ricezione di una nuova segnalazione. Il Responsabile invia al segnalante (tramite la piattaforma) un avviso di ricevimento entro 7 giorni.
- **Istruttoria:** Il Responsabile avvia un'istruttoria imparziale, valutando la fondatezza dei fatti (coinvolgendo altre funzioni solo se necessario e sempre preservando la riservatezza del segnalante).
- **Esito e riscontro:** L'istruttoria si conclude entro 3 mesi dalla data dell'avviso di ricevimento. Il Responsabile fornisce un riscontro finale al segnalante tramite la piattaforma.
- **Azioni correttive:** Se la segnalazione risulta fondata, l'Organo Amministrativo viene informato per l'adozione dei necessari provvedimenti correttivi, disciplinari o legali.

Tutela del segnalante e Riservatezza

La Società garantisce la massima riservatezza sull'identità del segnalante (salvo suo consenso o obblighi di legge) e su quella delle persone coinvolte. È fatto divieto assoluto di qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati alla segnalazione.

Informazione

La procedura di Whistleblowing è resa nota a tutti i soggetti rilevanti e pubblicata sul sito web della Società. L'Organo Amministrativo approva una relazione annuale aggregata sul funzionamento del sistema ed eventuali segnalazioni ricevute.