

## PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il Consulente Finanziario Autonomo **SANTORO ORAZIO** ha adottato idonee procedure per garantire la sollecita trattazione dei reclami presentati dai Clienti o potenziali Clienti.

### 1. Come presentare un reclamo

Il Cliente può presentare reclamo, avente ad oggetto contestazioni relative alla prestazione del servizio di consulenza, mediante una delle seguenti modalità:

- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** all'indirizzo [orazio.santoro@pec.it](mailto:orazio.santoro@pec.it)
- **Raccomandata A/R:** da inviare a *Santoro Orazio – Via F. Davanzati 46, 70121 Bari (BA)*

Il reclamo dovrà contenere i dati identificativi del Cliente, i motivi della contestazione e ogni elemento utile a descrivere le circostanze lamentate.

### 2. Tempi di risposta

Il Consulente si impegna a fornire una risposta scritta e motivata entro il termine massimo di **60 giorni** dal ricevimento del reclamo.

### 3. Risoluzione stragiudiziale delle controversie (ACF)

Qualora il Cliente non sia soddisfatto della decisione assunta o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, può rivolgersi all'**ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie)** istituito presso la Consob.

- **A chi si rivolge:** L'ACF è competente per le controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza da parte del Consulente.
- **Limiti:** Possono essere sottoposte all'ACF controversie per richieste di risarcimento danni fino a un importo di **500.000 euro**.
- **Costi:** Il ricorso all'ACF è gratuito per il Cliente.
- **Sito Web:** Per maggiori informazioni o per avviare la procedura di ricorso, consultare il sito: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione.