


Sommario

1	Destinatari	2
2	Funzioni responsabili	2
3	Scopo	2
4	Riferimenti Normativi	2
5	Procedure collegate	3
6	Contenuto della Procedura	3
6.1	Informativa alla clientela	3
6.2	Reclamo: definizione	3
6.3	Procedura di trattazione dei reclami	3
6.3.1	Istruttoria e riscontro alla Clientela	4
6.3.2	Composizione del reclamo	4
6.4	Aggiornamento del registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi	5
6.4.1	Archiviazione della pratica	6
6.4.2	Autorizzazione al risarcimento	6
6.4.3	Comunicazioni agli organi aziendali e di Vigilanza	6
6.5	Comunicazione al personale della Procedura	6
6.6	Decorrenza	6
7	Allegati	6

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 6	Data di validità: 19/06/2018 [CdA]

1 Destinatari

Tutto il Personale SGR

Collegio Sindacale

2 Funzioni responsabili

Redazione: Funzione Compliance, Referente Interno della Funzione Compliance

Verifica: Funzione Compliance

Approvazione: Consiglio di Amministrazione Consultinvest Asset Management SGR SpA

3 Scopo

Ai sensi dell'art. 90¹ del Regolamento Intermediari che rimanda all'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565, Consultinvest Asset Management SGR S.p.A. (di seguito "Società" o "SGR") adotta la seguente procedura per la trattazione dei reclami pervenuti da potenziali clienti e/o dalla propria clientela in forma scritta (sia per corrispondenza ordinaria sia attraverso posta elettronica)

La buona gestione dei Reclami a livello aziendale, oltre a essere richiesto dalla normativa di settore, permette di individuare eventuali aree di inefficienza operativa da sottoporre al Direttore Generale o al Collegio Sindacale, ponendo così le basi per interventi organizzativi finalizzati alla risoluzione delle problematiche emerse.

L'adozione di tale procedura non esclude la possibilità per il Cliente di inoltrare esposti agli organi di Vigilanza. In tale contesto, è stata istituita presso la Consob la Camera di Conciliazione e Arbitrato per la risoluzione di controversie circa l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela aventi ad oggetto servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio. L'organizzazione della Camera e le sue procedure sono disciplinate dal Regolamento Consob n. 18275/2012.

4 Riferimenti Normativi

Regolamento Intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari;

Regolamento Delegato (UE) 2017/565 del 25 aprile 2016;

Delibera Consob n.18275 del 18 luglio 2012 - Adozione del Regolamento di attuazione del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n.179, concernente la Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob e le relative procedure (pubblicata in G.U. 26/11/2010 n.277);

¹ Richiamato dall'art. 110 del Regolamento Intermediari.

Consultinvest <small>Asset Management SGR S.p.A.</small>	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 6	Data di validità: 19/06/2018 [CdA]

Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 “Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati” e successive modificazioni ed integrazioni.

5 Procedure collegate

Regolamento e procedura funzioni Compliance

Procedura di Gestione dei rischi operativi

6 Contenuto della Procedura

6.1 Informativa alla clientela

Le modalità ed i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono comunicate ai clienti e/o potenziali clienti nell’ambito dell’informativa resa nella Documentazione d’offerta e nel Documento Informativo pubblicati sul sito Internet della SGR nella sezione “Documentazione”.

Nel caso di modifica della presente procedura, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede:

- all’aggiornamento del Documento Informativo e della Documentazione d’offerta;
- alla predisposizione e all’inoltro di apposita comunicazione scritta all’indirizzo di ciascun Cliente in essere alla data.

6.2 Reclamo: definizione

La SGR tratta come reclamo tutte le comunicazioni scritte di clienti e potenziali clienti, direttamente ovvero per il tramite dei propri distributori, ricevute per iscritto, anche tramite posta elettronica (all’indirizzo di posta elettronica sgr@consultinvest.it), con la relativa documentazione di supporto.

Più in particolare è da considerarsi “Reclamo” ogni comunicazione che abbia ad oggetto una (o più) contestazione/i (i) in merito all’attività di istituzione promozione, gestione o amministrazione di fondi comuni e/o gestione di portafogli (ii) che rivendichi o un pregiudizio economico o un inadempimento (della SGR) di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

6.3 Procedura di trattazione dei reclami

Il soggetto responsabile per la trattazione dei reclami ricevuti è il Responsabile dell’Ufficio Legale.

Ove una contestazione pervenga alla Società nella forma di cui al paragrafo che precede, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede a:

- i. trasmettere la comunicazione ricevuta al Responsabile della Funzione Compliance affinché provveda a verificare (entro due giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) se la medesima contestazione possa essere classificata come “reclamo” ai sensi della presente procedura;
- ii. ad informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto “i” che precede) il Direttore Generale della avvenuta ricezione della contestazione e se la medesima possa essere classificata come “Reclamo”;

- iii. a informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto “i” che precede) il Collegio Sindacale ove il reclamo discenda da una irregolarità nella gestione ovvero da una violazione delle norme che disciplinano l’attività della SGR;
- iv. ad informare il Collocatore di riferimento;
- v. in caso di Reclamo, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede ad inoltrare – a mezzo raccomandata a.r. – (entro 7 giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) una comunicazione al Cliente nella quale viene dato atto:
 - a. della ricezione del reclamo;
 - b. che il medesimo Reclamo verrà quindi trattato dalla SGR secondo le modalità ed entro i termini di cui alla presente procedura.

Qualora la comunicazione ricevuta non si configuri come un “reclamo”, il Responsabile dell’Ufficio Legale predisponde la risposta per il Cliente comunicando che la contestazione pervenuta non è configurabile come “reclamo” in quanto priva degli estremi essenziali necessari per essere considerata tale.

6.3.1 Istruttoria e riscontro alla Clientela

Il Responsabile dell’Ufficio Legale, con il supporto della funzione di Compliance, svolge le opportune indagini per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel Reclamo coinvolgendo le unità organizzative coinvolte, e raccogliendo informazioni e chiarimenti dai soggetti interessati, eventualmente anche domandando al Cliente, per iscritto, a mezzo raccomandata, informazioni aggiuntive. Successivamente analizza, sulla base delle informazioni raccolte, gli eventi menzionati nel reclamo verificandone la fondatezza.

Al termine dell’istruttoria, il Responsabile dell’Ufficio Legale predisponde una proposta di composizione del reclamo che sottopone al Direttore Generale e/o all’Amministratore Delegato e, per conoscenza, alla Funzione Compliance.

Sulla base delle decisioni assunte, il Responsabile dell’Ufficio Legale predisponde la comunicazione destinata al cliente e la sottopone alla firma del Direttore Generale.


Il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede poi a trasmetterla al cliente a mezzo raccomandata a.r. entro il termine di 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Si precisa che la lettera di risposta al reclamo riporta il termine di 60 giorni entro il quale il cliente dovrà inviare l’eventuale replica, scaduto il quale il reclamo si riterrà composto.

Dell’avvenuto riscontro viene data informativa alla Funzione di Revisione Interna per approfondire le cause che hanno generato il reclamo, alla Funzione Compliance e al Referente interno (qualora la Funzione Compliance sia esternalizzata), al fine di procedere con l’aggiornamento del Registro dei reclami.

Nel caso in cui il reclamo ricevuto non sia di competenza della SGR (ad esempio il Cliente lamenta disservizi da parte del Collocatore dei fondi comuni), il Responsabile dell’Ufficio Legale predisponde una comunicazione per il Cliente, indirizzata per conoscenza al soggetto che si ritiene essere responsabile del disservizio lamentato, indicando il soggetto cui trasmettere il Reclamo in oggetto.

6.3.2 Composizione del reclamo

Nel caso in cui i chiarimenti forniti e la relativa proposta di composizione del reclamo formulata alla Clientela (nei termini di cui al punto 6.3.1. che precede) non fossero ritenuti esaustivi/accolti dalla stessa Clientela, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede a svolgere gli eventuali ulteriori approfondimenti e –

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 6	Data di validità: 19/06/2018 [CdA]

se del caso - a formulare ulteriori proposte al Direttore Generale e/o all'Amministratore Delegato e, per conoscenza, alla Funzione Compliance di composizione del reclamo. In tale ipotesi, qualora sia decorso il termine di 60 giorni di cui al paragrafo precedente, sarà aperto nuovo reclamo, con la specifica indicazione che si tratta di un prosieguo del precedente.

Anche per le fasi successive al primo riscontro, trova applicazione la procedura di cui al presente punto 6.3, quanto a obblighi informativi e coinvolgimento dei diversi soggetti/funzioni; tutto ciò tenuto conto dell'obbligo di procedere in ogni caso alla sollecita trattazione dei reclami.

Della composizione del Reclamo è data informativa alla Funzione di Compliance ed al Collegio Sindacale.

6.4 Aggiornamento del registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi

La SGR ha istituito un apposito registro nel quale sono annotati tutti i reclami ricevuti e la relativa evoluzione ed esito.

L'art 26 comma 1 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 dispone che *“Le imprese di investimento istituiscono, applicano e mantengono politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli.”*

A tal fine, la SGR ha istituito un registro dei reclami, tenuto dalla Funzione Compliance e aggiornato dal Referente interno (qualora la Funzione Compliance sia esternalizzata), che contenga almeno i seguenti elementi informativi:

1. il numero progressivo attribuito al reclamo;
2. l'identificazione del Cliente o potenziale cliente al dettaglio che ha presentato il reclamo e del prodotto al quale il reclamo si riferisce;
3. l'identificazione del dipendente, del collaboratore o del promotore finanziario dell'unità organizzativa di appartenenza e del relativo responsabile a cui è stato affidato l'investitore per la prestazione del servizio (ove applicabile);
4. la data di presentazione e ricevimento del reclamo;
5. il contenuto sintetico del reclamo;
6. le cause del reclamo;
7. le somme di denaro e il valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dalla SGR;
8. il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
9. la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
10. le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
11. la data di comunicazione dell'esito del reclamo;
12. la data in cui si compone il reclamo

L'aggiornamento del Registro dei reclami da parte del Referente interno viene condiviso con la Funzione Compliance (qualora la Funzione sia esternalizzata), responsabile della tenuta e dell'alimentazione del Registro in oggetto.

Consultinvest <small>Asset Management SGR S.p.A.</small>	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 6	Data di validità: 19/06/2018 [CdA]

6.4.1 Archiviazione della pratica

Il Referente Interno della Funzione Compliance provvede all'archiviazione della pratica del reclamo, ossia:

- all'aggiornamento degli estremi essenziali inerenti l'esito del reclamo nell'apposito registro;
- alla conservazione della documentazione relativa al reclamo in oggetto.

Nello specifico, il Referente interno provvede alla conservazione della seguente documentazione:

- lettera di reclamo, in originale (o email);
- documentazione raccolta ai fini dell'analisi;
- report di analisi del reclamo;
- copia della lettera di risposta al reclamo del Cliente;
- copia di ulteriore corrispondenza intervenuta con il Cliente.

6.4.2 Autorizzazione al risarcimento

Qualora sia dovuto il risarcimento al Cliente, si provvede a:

- informare il Direttore Generale e/o l'Amministratore delegato della necessità di disporre il risarcimento. Qualora l'importo dovuto ecceda i limiti di spesa previsti, l'informativa è trasmessa al Consiglio di Amministrazione;
- trasmettere una comunicazione al Risk Manager finalizzata all'aggiornamento delle perdite operative e alla successiva revisione, se ritenuto necessario, della mappatura dei rischi operativi.

6.4.3 Comunicazioni agli organi aziendali e di Vigilanza

La Funzione di Compliance riferisce almeno annualmente nell'ambito delle proprie relazioni agli organi aziendali e alle Autorità di Vigilanza in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Società.

6.5 Comunicazione al personale della Procedura

Il Direttore Generale è responsabile della diffusione della presente procedura al personale della SGR.

6.6 Decorrenza

La presente procedura ha efficacia dalla sua diffusione e da tale data sostituisce ogni altro documento avente il medesimo titolo. Essa si applica ai reclami ricevuti dopo la sua decorrenza.

7 Allegati

La presente procedura non prevede allegati.