

# MANUALE DELLE PROCEDURE

SEZIONE: II - Amministrazione clienti  
ATTIVITÀ: Trattazione dei reclami  
CAPITOLO: 4.4.



## UNITA' ORGANIZZATIVE:

RESPONSABILE: Ufficio Affari Generali SGR e Fondi  
COINVOLTE: Consiglio di Amministrazione  
Amministratore Delegato  
Funzione di *Compliance*  
Funzione di Revisione Interna

## STORIA DEL DOCUMENTO

VERSIONE	DATA DOCUMENTO	REDATTO DA	VALIDATO DA
1	21 gennaio 2016	<i>Ufficio Affari Generali SGR</i>	<i>Consiglio di Amministrazione</i>
2	27 aprile 2016	<i>e Fondi</i>	
3	23 maggio 2018		

## GLOSSARIO

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
<b>TUF</b>	Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, con il quale è stato adottato il Testo Unico della Finanza e successive modifiche e integrazioni.
<b>Delibera Consob</b>	Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 aggiornato con delibera n.20197 del 22 novembre 2017, recante le disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati.
<b>Regolamento Intermediari</b>	Regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, in materia di intermediari.
<b>Regolamento ACF</b>	Regolamento di attuazione dell'art. 2 commi 5- <i>bis</i> e 5- <i>ter</i> del decreto legislativo 8 ottobre 2007 n. 179.
<b>Delibera Consob</b>	Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "Istituzione dell'Arbitro per le controversie finanziarie ACF" e adozione del regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5- <i>bis</i> e 5- <i>ter</i> , del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179"
<b>Regolamento Delegato UE 565/2017</b>	Regolamento del 25 aprile 2016 che integra la Direttiva Mifid II

## MANUALE DELLE PROCEDURE

SEZIONE: II - Amministrazione clienti

ATTIVITÀ: Trattazione dei reclami

CAPITOLO: 4.4.



DOCUMENTI  
COLLEGATI

SEZIONE/CAPITOLO N.	DESCRIZIONE
<b>II.4.3.</b>	Commercializzazione diretta di quote di OICR propri
<b>I.1.1.</b>	Gestione della normativa interna

---

**INDICE**

PREMESSA .....	4
QUADRO NORMATIVO .....	4
SEZIONE I –DISPOSIZIONI PRELIMINARI.....	4
I.1. INFORMATIVA ALLA CLIENTELA .....	5
I.2. RECLAMO: DEFINIZIONE .....	5
SEZIONE II – TRATTAZIONE DEI RECLAMI .....	5
II.1. ....omissis.....	6
II.2. ISTRUTTORIA E RISCONTRO ALLA CLIENTELA.....	7
II.3. ....omissis.....	7
II.4. ....omissis....I .....	7
SEZIONE III –ALTRE DISPOSIZIONI.....	8
III.1. RICORSO DEL CLIENTE ALL’ACF .....	8
III.2. ....omissis.....	9
III.3. ....omissis.....	9
III.4. ....omissis.....	9

<b>Premessa</b>	<p>Il presente documento descrive il processo adottato dalla SGR ai fini della gestione dei reclami presentati dai partecipanti, attuali o potenziali, ai fondi gestiti.</p> <p>Più in particolare, vengono di seguito disciplinati i ruoli e le responsabilità degli Uffici, delle Direzioni e delle Funzioni aziendali coinvolte nell'ambito delle attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- individuazione delle contestazioni pervenute alla SGR qualificabili come reclami;</li><li>- trattazione dei reclami;</li><li>- comunicazione agli investitori o potenziali investitori e all'Autorità di Vigilanza degli esiti dell'attività di gestione dei reclami.</li></ul>
<b>Quadro normativo</b>	<p>Ai sensi dell'art. 90<sup>1</sup> del Regolamento Intermediari, le società di gestione del risparmio, nella prestazione dei servizi di gestione collettiva del risparmio, devono attenersi alle disposizioni previste dall'art. 26 del Regolamento (UE) 2017/565.</p> <p>Tale norma impone alle società di istituire, applicare e mantenere politiche e procedure efficaci e trasparenti per il trattamento dei reclami idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati, attraverso le modalità e nei termini preventivamente comunicati agli investitori.</p> <p>Ai sensi della medesima disposizione, le società di gestione sono altresì tenute a registrare i reclami ricevuti e nonché le misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.</p> <p>Le relazioni della funzione di controllo di conformità devono, inoltre, riportare la situazione complessiva dei reclami ricevuti dal gestore.</p> <p>Gli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità di Vigilanza, gravanti sulle società di gestione del risparmio in relazione ai reclami ricevuti, sono contenuti nel "<i>Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati</i>", emanato dalla Consob con delibera 28 aprile 2010, n. 17297 e successive modifiche, il quale richiede ai gestori del risparmio di trasmettere i dati sui reclami ricevuti, secondo lo schema di cui all'Allegato II.17 nonché unitamente alla relazione della funzione di controllo di conformità.</p>

<sup>1</sup> Richiamato dall'art. 110 del Regolamento Intermediari.

# MANUALE DELLE PROCEDURE

SEZIONE: II - Amministrazione clienti

ATTIVITÀ: Trattazione dei reclami

CAPITOLO: 4.4.



## SEZIONE I – Disposizioni preliminari

### I.1. Informativa alla clientela

Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono preventivamente comunicate agli investitori e ai potenziali investitori nell'ambito dell'informativa resa prima della sottoscrizione delle quote dei fondi gestiti dalla SGR, in conformità con quanto previsto nella procedura "*Commercializzazione di quote di OICR propri*".

Una sintesi del processo di gestione dei reclami è altresì presente sul sito *internet* della SGR, [www.polisfondi.it](http://www.polisfondi.it).

Nel caso di modifica del processo di gestione dei reclami, la documentazione aggiornata attestante le nuove modalità e le nuove tempistiche di trattamento degli stessi è messa a disposizione degli investitori mediante pubblicazione sul menzionato sito *internet*.

<b>I.2. Reclamo: definizione</b>	<p>La SGR tratta come reclamo tutte le comunicazioni degli investitori e dei potenziali investitori con le quali è richiesta un'azione correttiva a fronte di potenziali pregiudizi economici o eventuali inefficienze, carenze o criticità riscontrate nello svolgimento delle attività correlate al servizio di gestione collettiva del risparmio prestato dalla SGR.</p> <p>Per configurare un reclamo, la manifestazione d'insoddisfazione deve contestualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- essere formulata in forma scritta (es. lettera, <i>e-mail</i>, <i>fax</i>) da un partecipante ad un fondo gestito dalla SGR, attuale o potenziale, ovvero da ogni altro soggetto che lo rappresenti con formale procura (procuratore, legale, ecc.);</li><li>- essere indirizzata alla SGR;</li><li>- denunciare una reale o presunta irregolarità, implicante un pregiudizio economico per la SGR.</li></ul> <p>Non costituisce reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- una richiesta di informazioni, di un'opinione ovvero di chiarimenti;</li><li>- una richiesta di invio di documenti.</li></ul> <p>Il reclamo si riterrà “composto” quando è superato il motivo della lamentela avanzata ovvero decorso il tempo di n. 90 giorni dalla data dell'ultima lettera di risposta predisposta dalla SGR. In particolare il reclamo è considerato composto nel caso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- di formale rinuncia allo stesso da parte dell'investitore;</li><li>- del venir meno, in modo definitivo e autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del partecipante al fondo o del potenziale partecipante;</li><li>- di esecuzione integrale da parte della SGR di quanto richiesto nel reclamo dell' investitore o potenziale investitore;</li><li>- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SGR e il partecipante al fondo o il potenziale partecipante in merito alla contestazione oggetto di reclamo.</li></ul> <p>Il reclamo si intende “aperto” quando è in corso una valutazione da parte della SGR e non si sono ancora verificate le condizioni per considerarlo composto.</p>
--------------------------------------	---

# MANUALE DELLE PROCEDURE

SEZIONE: II - Amministrazione clienti

ATTIVITÀ: Trattazione dei reclami

CAPITOLO: 4.4.



## SEZIONE II – Trattazione dei reclami

....omissis....	....omissis....
-----------------	-----------------

<b>II.2. Istruttoria e riscontro alla Clientela</b>	<p>L'Ufficio Affari Generali SGR e Fondi svolge quindi gli opportuni approfondimenti per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel reclamo, raccogliendo informazioni e chiarimenti dalle Direzioni e Funzioni aziendali interessate e, eventualmente, anche domandando all'investitore stesso, per iscritto (con le modalità di cui alla Sezione II.1.), informazioni aggiuntive.</p> <p>Al termine dell'istruttoria, l'Ufficio Affari Generali SGR e Fondi, con l'eventuale il supporto della Funzione di <i>Compliance</i> e di eventuali consulenti legali esterni, predispone una proposta di riscontro del reclamo che sottopone all'Amministratore Delegato.</p> <p>L'Amministratore Delegato, analizzata la proposta e apportate le opportune modifiche e/o integrazioni, sottoscrive la comunicazione di riscontro e dispone l'invio.</p> <p>Ove lo ritenga opportuno, prima dell'approvazione della comunicazione, l'Amministratore Delegato riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale per le valutazioni del caso e per l'adozione, qualora ne ricorrano i presupposti, di tutte le misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.</p> <p>Sulla base delle decisioni assunte dall'Amministratore Delegato, l'Ufficio Affari Generali SGR e Fondi provvede alla trasmissione della comunicazione all'investitore, o potenziale investitore, a mezzo raccomandata a/r ovvero a mezzo <i>e-mail</i> (qualora il reclamo sia pervenuto tramite questo mezzo ovvero laddove sia espressamente richiesto nel reclamo stesso), all'indirizzo indicato ovvero quello fornito dall'investitore all'atto di instaurazione del rapporto.</p> <p>La comunicazione di risposta della SGR è trasmessa all'investitore o potenziale investitore, in ogni caso, entro il termine di 90 giorni dalla ricezione del reclamo.</p> <p>Dell'avvenuto riscontro e dell'esito dello stesso viene data informativa alla Funzione di <i>Compliance</i> e al Collegio Sindacale nonché, alla prima occasione utile, al Consiglio di Amministrazione.</p>
<b>II.3. Reiterazione del Reclamo</b>	<p>Qualora i chiarimenti forniti e la relativa proposta di composizione del reclamo formulata all'investitore, o potenziale investitore (nei termini di cui alla Sezione II.2. che precede) non fossero ritenuti esaustivi/accolti, ove l'investitore o il potenziale investitore trasmetta una nuova comunicazione scritta (come definita alla Sezione II.2. che precede), l'Ufficio Affari Generali SGR e Fondi, con l'eventuale il supporto della Funzione di <i>Compliance</i> e/o di eventuali consulenti legali esterni, provvede a svolgere gli eventuali ulteriori approfondimenti e, se del caso, a formulare l'ulteriore proposta di riscontro all'Amministratore Delegato.</p> <p>Anche per le fasi successive al primo riscontro trova applicazione la procedura di cui alla Sezione II.2. con riferimento agli obblighi informativi e al coinvolgimento delle Direzioni e Funzioni aziendali competenti, tenuto conto dell'obbligo di procedere in ogni caso alla sollecita trattazione dei reclami.</p> <p>Dell'avvenuto nuovo riscontro e dell'esito dello stesso viene data informativa alla Funzione di <i>Compliance</i> nonché, alla prima occasione utile, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.</p>



....omissis....	....omissis....
<b>SEZIONE III – Altre disposizioni</b>	
<b>III.1 Ricorso del cliente all'ACF</b>	<p>L'articolo 10 del Regolamento ACF consente agli investitori la possibilità di presentare ricorso all'ACF a condizione che</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) sulla controversia non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale;</li><li>b) sia già stato presentato reclamo all'intermediario ovvero l'intermediario non abbia dato riscontro nel termine di 60 giorni. Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario<sup>2</sup>.</li></ol> <p>Qualora la SGR riceva notizia del ricorso all'ACF, l'Ufficio Affari Generali SGR e Fondi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informa senza indugio l'Amministratore Delegato e la Funzione Compliance;</li><li>- con l'eventuale supporto di uno studio legale esterno, predispone le proprie deduzioni, da presentare all'ACF entro 30 giorni unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.</li></ul> <p>Della vicenda dovrà essere data adeguata informativa anche al Consiglio di Amministrazione.</p>

## MANUALE DELLE PROCEDURE

SEZIONE: II - Amministrazione clienti  
ATTIVITÀ: Trattazione dei reclami  
CAPITOLO: 4.4.



	<p>L'ACF adotta le proprie decisioni in materia entro 90 giorni, termine che può essere prorogato – prima della scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni – su richiesta congiunta delle parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.</p> <p>In caso di accoglimento, totale o parziale del ricorso dell'investitore, la SGR dovrà dare esecuzione spontanea alla decisione entro 30 giorni dalla decisione o dal diverso termine stabilito dall'ACF.</p> <p>In caso di mancato rispetto di tale termine, le conseguenze sul piano reputazionale sono particolarmente gravose, in quanto l'inottemperanza è oggetto di pubblicità:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sul sito <i>web</i> dell'ACF;</li><li>- su due quotidiani a diffusione nazionale (di cui uno economico) a spese dell'intermediario;</li><li>- sull'<i>home page</i> del sito <i>web</i> dell'intermediario, per almeno sei mesi.</li></ul> <p>Resta comunque ferma la facoltà, per l'intermediario, di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine delle pubblicazioni di cui sopra.</p>
....omissis....	....omissis....
....omissis....	....omissis....
....omissis....	....omissis....