

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari, la SGR ha definito idonee procedure per assicurare alla clientela una sollecita trattazione dei reclami pervenuti.

I reclami dovranno essere inoltrati in forma scritta, mediante raccomandata A/R, Posta Elettronica Certificata (PEC) oppure tramite fax a:

AcomeA SGR S.p.A. all'attenzione dell'Ufficio Compliance, Largo Donegani, 2 – 20121 MILANO (MI), telefax n. 02/97685996; PEC all'indirizzo acomea@pec.acomea.it.

I reclami possono pervenire alla SGR anche per il tramite dei soggetti distributori.

La SGR provvederà ad istruire sollecitamente, secondo le suddette procedure, la trattazione dei reclami pervenuti, comunicando alla clientela, mediante raccomandata A/R o PEC, in maniera chiara ed esaustiva, l'esito degli accertamenti effettuati entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo, all'indirizzo che l'investitore avrà indicato, oppure, in mancanza, presso i recapiti già in possesso della SGR.

I dati e le informazioni concernenti i reclami saranno conservati nel Registro dei reclami istituito dalla SGR. Le relazioni annuali della funzione di Compliance indirizzate agli organi sociali riportano la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

La SGR aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, istituito dalla CONSOB con delibera del 4 maggio 2016 n. 19602.

In caso di mancata risposta da parte della SGR entro i termini previsti o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, l'investitore potrà presentare ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob.

Possono adire l'ACF gli investitori c.d. al dettaglio, diversi dalle controparti qualificate ai sensi dell'articolo 6, comma 2 quater, lett. d) del D. Lgs 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modifiche (TUF) e dai clienti professionali di cui all'articolo 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del TUF.

L'ACF è competente in merito a controversie relative alla violazione da parte degli intermediari finanziari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella Parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Salvo quanto di seguito specificato, l'ACF conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza. L'ACF può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro comunque superiori a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00).

In caso di domande risarcitorie, l'ACF riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi summenzionati, con esclusione dei danni non patrimoniali.

L'ACF conosce esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in

essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Il diritto di ricorrere all'ACF:

- deve essere esercitato dall'investitore entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario;
- non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti che disciplinano il rapporto fra l'investitore e l'intermediario.

Il ricorso all'ACF può essere proposto - esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori o di un procuratore - quando

- (i) non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- (ii) l'ACF non si sia già pronunciato non decisione di merito;
- (iii) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

L'accesso all'Arbitro è del tutto gratuito per l'investitore.

Il ricorso e la relativa documentazione devono essere trasmessi attraverso il sito web dell'ACF; il ricorso deve essere predisposto utilizzando il relativo modulo, secondo le istruzioni operative disponibili sul medesimo sito (www.acf.consob.it).

Rimane fermo, in ogni caso, il diritto dell'investitore di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

La SGR assicura che gli eventuali reclami ricevuti dagli investitori, saranno sempre valutati alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ACF. In caso di mancato o parziale accoglimento di tali reclami, la SGR fornirà all'interessato adeguate informazioni circa i modi ed i tempi per la presentazione del ricorso all'ACF.

Per ogni ulteriore esigenza di approfondimento e per la conoscenza specifica del dettato normativo e del compendio regolamentare e procedurale in merito all'ACF si fa rinvio al relativo sito web: <https://www.acf.consob.it/> e alla piattaforma europea <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>