



TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia/Consob del 29 ottobre 2007 e successive modifiche e integrazioni, 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 e Risk Management, 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.

Dal 9 gennaio 2017, 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'art. 6, comma 2 quater, lett. d) del 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.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di:

- somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00);
- danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi summenzionati e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il diritto di ricorrere all'ACF:

AcomeA SGR S.p.A. Sede Legale e Direzione Largo G. Donegani, 2 – 20121 Milano – Italia. Telefono +39 02 9768 5001 Fax +39 02 9768 5996 – info@acomea.it – www.acomea.it - Capitale sociale Euro 5.775.000 i.v. - Codice Fiscale, Partita IVA e numero iscrizione al Registro delle Imprese di Milano n. 11566200157. Iscritta al n° 15 dell'Albo dei Gestori di OICVM tenuto dalla Banca d'Italia – Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia.



- deve essere esercitato dall'Investitore entro un anno dalla presentazione del reclamo o, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF (9 gennaio 2017), entro un anno da tale data;
- 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 non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

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

La presentazione del ricorso avviene online, attraverso il sito web dell'ACF (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 garantisce che gli eventuali reclami ricevuti dagli Investitori, saranno sempre valutati alla luce degli orientamenti desumibili 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 seguente riferimento internet: <http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie> e alla Guida Pratica sull'ACF (<http://www.consob.it/documents/11973/0/brochure+acf/6de6812f-d2f2-4b64-9c0b-33db31f83d08>) nonché alla piattaforma europea <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=IT>.