

PROCEDURA DI GESTIONE RECLAMI

1. PREMESSE E RIFERIMENTI NORMATIVI

Le seguenti previsioni costituiscono la Procedura per la gestione dei reclami di Fenera & Partners SGR e sono allineate con quanto previsto dalla normativa di riferimento nonché dagli orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (EBA) del 27 maggio 2014.

Nello specifico si riportano di seguito i riferimenti normativi in materia:

- Art. 10 Direttiva 2006/73/CE del 10 agosto 2006, "Trattamento dei reclami":

Gli Stati membri prescrivono alle imprese di investimento di istituire, applicare e mantenere procedure efficienti e trasparenti, ai fini del trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o potenziali clienti al dettaglio e di conservare la registrazione di ogni reclamo e delle misure adottate per risolvere il problema sollevato.

- Art. 26 Regolamento (UE) n. 565/2017, richiamato dall'art. 90 del Regolamento Intermediari Consob adottato con Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018:

1. 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.

La politica di trattamento dei reclami fornisce informazioni chiare, accurate e aggiornate in merito al processo di trattamento dei reclami. Tale politica è avallata dall'organo di gestione dell'impresa.

2. Le imprese di investimento pubblicano i dettagli del processo da seguire per il trattamento di un reclamo. Tali dettagli includono informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento dei reclami. Le informazioni sono fornite ai clienti o potenziali clienti, su loro richiesta, o al momento della registrazione di un reclamo. Le imprese di investimento consentono ai clienti e potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.
 3. Le imprese di investimento istituiscono una funzione preposta al trattamento dei reclami responsabile delle indagini relative ai reclami. Tale funzione può essere svolta dalla funzione di controllo della conformità.
 4. Quando trattano un reclamo, le imprese di investimento comunicano con i clienti o potenziali clienti in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione e rispondono al reclamo senza indebiti ritardi.
 5. Le imprese di investimento comunicano ai clienti o potenziali clienti quale sia la posizione assunta dall'impresa riguardo al reclamo e li informano in merito alle opzioni a loro disposizione, inclusa l'eventuale possibilità di rinviare il reclamo a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (organismo ADR) ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio (1) sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori o l'eventuale possibilità per il cliente di intentare una causa civile.
 6. Le imprese di investimento forniscono informazioni sui reclami e sul trattamento dei reclami alle autorità competenti interessate e, laddove applicabile ai sensi del diritto nazionale, a un organismo ADR.
 7. La funzione di controllo della conformità delle imprese di investimento analizza i dati sui reclami e sul trattamento dei reclami per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.
- Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 e come successivamente modificato con Delibera 20197 del 27 novembre 2017 – Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati, "Dati sui reclami ricevuti per iscritto" Allegato II.17.
 - 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-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179".
 - Regolamento Consob di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 ("Regolamento ACF").

Per reclamo deve intendersi una lamentela manifestata dal partecipante/cliente riferita allo svolgimento del servizio di gestione collettiva prestato dalla SGR. Essi possono riguardare sia aspetti gestionali che aspetti commerciali/amministrativi derivanti dai servizi offerti dalla SGR.

Affinché un reclamo sia valido e quindi successivamente analizzato, deve possedere determinate caratteristiche:

- essere scritto;
- pervenire da cliente o potenziale cliente;
- trasmesso a mezzo posta e/o via mail;
- manifestare controversie o disaccordi con le modalità di prestazione dei servizi svolti.

Nel caso in cui il reclamo sia verbale (es. tramite telefonata), è compito del ricevente in SGR specificare al cliente di dover far seguito al reclamo verbale con uno scritto indirizzato alla SGR, pena la non accettazione del reclamo e la conseguente impossibilità per il cliente di ricevere adeguata risposta.

Le singole convenzioni di collocamento disciplinano la gestione della trattazione dei reclami pervenuti individuando le rispettive competenze.

Il processo di gestione del reclamo è coordinato dalla Funzione Compliance, con il supporto della Funzione Affari Legali e Societari ovvero delle funzioni aziendali di volta in volta competenti e sotto la supervisione dell'Amministratore Delegato.

Le informazioni sul reclamo sono registrate nel Registro dei reclami, tenuto in forma elettronica e aggiornato a cura della Funzione Affari Legali e Societari.

Il riscontro al reclamo viene fornito per iscritto a firma dell'Amministratore Delegato entro sessanta giorni dalla data di ricezione dello stesso.

Le fasi della procedura di gestione dei reclami sono le seguenti:

- Ricevimento e registrazione del reclamo;
- Analisi ed esito del reclamo;
- Relazione periodica sui reclami.

2. RICEZIONE E REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

Al ricevimento di una lettera da parte di un cliente (direttamente o per il tramite dei propri Collocatori), la Funzione Compliance, coadiuvata dalla Funzione Affari Legali e Societari, valuta l'effettiva sussistenza del reclamo.

Una volta identificato come reclamo attinente all'attività svolta dalla SGR, sulla base dei requisiti sopracitati, lo stesso viene trasmesso per conoscenza all'Amministratore Delegato e registrato nel Registro Reclami – vedi infra - a cura della Funzione Compliance.

3. ANALISI ED ESITO DEL RECLAMO

La Funzione Compliance, coadiuvata dalla Funzione Affari Legali e Societari provvede ad analizzare tempestivamente i contenuti e le possibili cause del reclamo coinvolgendo il responsabile della funzione aziendale competente.

Una volta reperita ed analizzata la documentazione ritenuta necessaria, la Funzione Affari Legali e Societari, coadiuvata dalla Funzione, redige una proposta di riscontro da fornire al cliente.

La SGR provvede a rispondere al cliente con sollecitudine di norma entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo. La replica sottoscritta dall'Amministratore Delegato viene trasmessa a mezzo raccomandata A/R al cliente archiviando la relativa documentazione.

Qualora, nei 90 giorni successivi alla ricezione della risposta della SGR da parte del cliente, non pervengano ulteriori comunicazioni alla SGR, il reclamo si potrà ritenere composto (le tempistiche a disposizione del cliente per far pervenire alla SGR ulteriori lagnanze, sono comunicate allo stesso contestualmente all'invio della risposta mediante l'inserimento nella lettera della seguente dicitura: "Si ricorda che l'Intermediario deve rispondere al Cliente entro il termine di 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Se il Cliente non è soddisfatto può inviare una nuova comunicazione all'intermediario. Decorsi 90 giorni dall'invio della risposta al cliente da parte della SGR, qualora il cliente non effettui altre comunicazioni, il reclamo verrà considerato chiuso").

Un reclamo si considera altresì composto quando ricorra una delle seguenti condizioni:

- rinuncia allo stesso da parte del cliente;
- venir meno, in modo definitivo ed autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente o del potenziale cliente;
- esecuzione da parte della SGR, qualora ne ricorrano i presupposti, di quanto richiesto dal cliente o potenziale cliente nel reclamo;
- intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SGR ed il cliente o potenziale cliente;
- definizione della controversia mediante transazione in sede extragiudiziale;
- intervenuta decisione emessa dal Conciliatore Bancario/Finanziario per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario;
- passaggio del reclamo in contenzioso giudiziale o presentazione da parte del cliente di domanda di mediazione presso gli organismi di mediazione o presso la Camera di conciliazione della Consob, ai sensi del d.lgs. N. 28/2010 e successive modifiche ed integrazioni.

4. ADESIONE ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Fenera & Partners SGR aderisce all'Albo per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito da CONSOB con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

La SGR si conforma alle previsioni del relativo Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del Dlgs. 179 del 8 ottobre 2007, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, con particolare riferimento al Capo I, art. 3 (Adesione degli intermediari all'Arbitro); al Capo III, art. 11 (Avvio e svolgimento del procedimento), art. 16 e 17 (Esecuzione della decisione e Correzione della decisione) e – in punto agli oneri a carico dell'Intermediario, art. 18 (Spese del procedimento).

L'art. 10 del Regolamento ACF consente agli investitori retail di presentare ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, a condizione che: (i) sulla controversia non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale; (ii) 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 (ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'ACF, entro un anno da tale data).

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di danaro per un importo superiore a € 500.000 e i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento relativo alla violazione, da parte della SGR, degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio dell'attività disciplinata nella Parte III del TUF e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile anche in presenza di eventuali clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nella documentazione contrattuale.

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.

In caso di accoglimento totale o parziale del ricorso del Cliente, la SGR dovrà dare esecuzione spontanea alla decisione entro 30 giorni dalla decisione o dal diverso termine stabilito dall'ACF.

In caso di mancato rispetto di tale termine, l'inottemperanza è oggetto di pubblicità:

- sul sito web dell'ACF;
- su due quotidiani a diffusione nazionale (di cui uno economico), a spese dell'intermediario;
- sull'homepage del sito web dell'intermediario, per almeno sei mesi.

Resta comunque ferma la facoltà per l'intermediario di avviare un procedimento giurisdizionale, con conseguente annotazione a margine delle pubblicazioni di cui sopra.

5. TENUTA DEL REGISTRO RECLAMI E CONTENUTO MINIMO

Ai sensi dell'art. 26 comma 1 del Regolamento (UE) n. 565/2017 la SGR ha istituito un apposito Registro nel quale sono annotati tutti i reclami ricevuti e la relativa evoluzione ed esito.

Il suddetto Registro è tenuto dalla Funzione Compliance e contiene almeno i seguenti elementi informativi:

- l'identificazione del Cliente (al dettaglio o professionale) o potenziale cliente al dettaglio che ha presentato il reclamo e del servizio al quale il reclamo si riferisce;
- l'identificazione del dipendente o del collaboratore, dell'unità organizzativa di appartenenza e del relativo responsabile a cui è stato affidato l'investitore per la prestazione del servizio (ove applicabile);
- la data di presentazione e ricevimento del reclamo;
- le cause del reclamo;
- il controvalore degli investimenti di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dall'intermediario;
- il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
- la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

In aggiunta a quanto precede, la Funzione Compliance interviene nel processo di trattazione dei reclami ai fini della valutazione della imputabilità delle cause del reclamo ad eventuali carenze organizzative e/o procedurali, ovvero a comportamenti non conformi compiuti nella commercializzazione e gestione dei Fondi, ivi inclusi soggetti terzi, allo scopo di individuare con la Società le iniziative più opportune da intraprendere.

6. RELAZIONE PERIODICA SUI RECLAMI

Semestralmente, la Funzione Compliance, per il tramite della Funzione Affari Legali e Societari, inoltra al CDA e al Collegio Sindacale la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

All'interno della Relazione annuale per gli organi aziendali sull'attività svolta dalla Funzione, predisposta ai sensi delle vigenti normative, è prevista un'apposita sezione dedicata alla situazione complessiva dei reclami.

Nel caso in cui non siano stati ricevuti reclami, si riporta nella relazione annuale tale circostanza (ai sensi del citato Manuale degli Obblighi Informativi, Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 come modificata con Delibera 20197 del 27 novembre 2017).

Qualora dall'analisi dei reclami ricevuti dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali, la Funzione Compliance le indica nella relazione.

Il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale formulano le proprie osservazioni ed eventuali determinazioni sulla relazione pervenuta.

La comunicazione "Dati dei reclami ricevuti per iscritto" da inoltrarsi alla Consob ai sensi delle disposizioni vigenti (Manuale degli Obblighi Informativi sopra citato) viene effettuata mediante l'invio annuale della relazione della Funzione Compliance entro trenta giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio.