

Informativa sulla strategia di trattazione dei reclami

Tipo Documento	Policy
Versione	01
Data Approvazione CdA	30/01/2015
Data Applicazione	02/02/2015
Pagine	4
Redazione	Servizio Compliance



Indice

1. Premessa.....	3
2. Modalità di trattazione dei reclami.....	3
3. Modalità di invio dei reclami.....	3
4. Esito dei reclami.....	4

Riferimenti normativi

[1] *Regolamento della Banca d'Italia e della Consob emanato il 29 ottobre 2007.*

Versioni	Data	Descrizione delle Modifiche
00	21/12/2011	Prima emissione e approvazione CdA
01	30/01/2015	Revisione modalità invio reclami e approvazione CdA



1. Premessa

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento della Banca d'Italia e della Consob, del 29 ottobre 2007, ANIMA sgr S.p.A. (di seguito SGR) ha adottato idonee procedure per assicurare alla clientela al dettaglio una sollecita trattazione dei reclami presentati e la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo ricevuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema.

2. Modalità di trattazione dei reclami

La trattazione dei reclami è affidata al Servizio Compliance che, alla ricezione degli stessi, provvede al loro censimento mediante annotazione in un apposito Registro.

I reclami inviati al collocatore e riconducibili all'attività della SGR, saranno presi in carico dalla stessa SGR.

I reclami ricevuti dalla SGR e riconducibili all'attività di collocamento prestata dai soggetti collocatori vengono inoltrati agli Uffici Reclami dei collocatori interessati.

Il cliente viene informato tempestivamente di tali circostanze specificando la responsabilità dell'evasione del reclamo.

Ad avvenuta registrazione del reclamo, il Servizio Compliance provvede ad istruire la pratica, avvalendosi della collaborazione di tutte le strutture interessate, le quali devono fornire per iscritto, con sollecitudine, le informazioni e tutti gli elementi conoscitivi in loro possesso, al fine di consentire un'idonea risposta al soggetto richiedente.

Il Servizio Compliance, ricevute le opportune osservazioni da parte delle strutture interessate, predisponde la risposta coordinandosi con la Direzione Aziendale.

3. Modalità di invio dei reclami

I reclami devono contenere gli estremi identificativi del cliente, i dettagli della posizione aperta presso la SGR, le motivazioni della richiesta ed essere firmati dallo stesso cliente o da un suo delegato.

I reclami, unitamente all'eventuale relativa documentazione di supporto, copia del documento di identità del cliente e dell'eventuale delega, devono essere indirizzati a:

ANIMA sgr S.p.A. - Servizio Compliance
Corso Garibaldi, 99 - 20121 Milano

A mezzo, alternativamente:

- raccomandata a/r,
- fax al n. 02 80638658
- consegna direttamente a mano
- casella di posta elettronica reclami@animasgr.it presente sul sito aziendale - www.animasgr.it (copia della lettera e del documento di identità in formato pdf)
- Casella PEC: anima@pec.animasgr.it (copia della lettera e del documento di identità in formato pdf).



4. Esito dei reclami

L'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della Sgr, è comunicato al cliente **entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo medesimo**, per iscritto, a mezzo Raccomandata a/r, presso i recapiti in possesso della SGR o tramite casella PEC.