



# **Informativa sulla strategia di trattazione dei reclami e le funzioni dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie**

## Indice

1. Premessa.....	3
2. Definizione di reclamo.....	3
3. Modalità di trattazione dei reclami.....	3
4. Gestione collettiva e servizi di investimento .....	4
4.1 Modalità di invio dei reclami .....	4
4.2 Esito dei reclami.....	4
4.3 Arbitro per le Controversie Finanziarie.....	4
5. Fondo Pensione Aperto Arti & Mestieri .....	5
5.1 Modalità di invio dei reclami .....	5
5.2 Esito dei reclami.....	6

## Riferimenti normativi

- [1] Regolamento Unione Europea 565/2017.  
 [2] Delibera Covip del 4/11/2010. - "Istruzione per la trattazione dei reclami"  
 [3] Delibera Covip del 22/12/2020 - "Istruzioni di vigilanza in materia di trasparenza"

## Definizioni

- *Vertici Aziendali* - si intendono ai fini del presente documento l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale e il Condirettore Generale

## Modifiche al documento

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
02	03/02/2017	Revisione per introduzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e approvazione CdA
03	20/12/2019	Revisione per adeguamento normativo, risoluzione rilievi Internal Audit e approvazione CdA
04	30/06/2022	Revisione per introduzione Istruzioni di Vigilanza Fondo Pensione

## 1. Premessa

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento dell'Unione Europea n.565 del 2017 e in ottemperanza alla Delibera Covip del 2020 "Istruzioni di vigilanza in materia di trasparenza", ANIMA SGR S.p.A. (di seguito la "SGR" o la "Società") 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.

Di seguito sono disciplinate le attività e i presidi posti in essere per tipologia di prodotti e servizi offerti dalla Società e in conformità alle normative sopra citate. Le attività operative di dettaglio sono disciplinate in apposita procedura organizzativa interna a cui si rinvia.

## 2. Definizione di reclamo

L'ESMA (*European Securities Markets Authority*) definisce come "reclamo": *un'espressione di insoddisfazione presentata da una persona fisica o giuridica a un'impresa riguardo alla fornitura di:*

- (i) *un servizio di investimento previsto ai sensi delle direttive MiFID, OICVM o GEFIA;*
- (ii) *un servizio di gestione collettiva di portafogli ai sensi della direttiva OICVM.*

La stessa ESMA intende per "Reclamante": una persona fisica o giuridica che si presuppone sia titolata a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte di un'impresa e che ha già sporto reclamo.

## 3. Modalità di trattazione dei reclami

La trattazione dei reclami è affidata al Servizio Compliance & AML che, alla ricezione degli stessi, provvede al loro censimento mediante annotazione in uno specifico 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 & AML 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 & AML, ricevute le opportune osservazioni da parte delle strutture interessate, predisponde la risposta coordinandosi con i Vertici Aziendali.

## 4. Gestione collettiva e servizi di investimento

### 4.1 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 oppure a mano,
- fax al n. 02 80638658
- Casella di posta elettronica [reclami@animasgr.it](mailto:reclami@animasgr.it) presente sul sito aziendale - [www.animasgr.it](http://www.animasgr.it)
- Casella PEC: [anima@pec.animasgr.it](mailto:anima@pec.animasgr.it).

### 4.2 Esito dei reclami

I reclami sono esaminati con la massima diligenza e valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

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.

In caso di mancato accoglimento anche parziale del reclamo, nella lettera di risposta sono fornite al cliente adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione di un eventuale ricorso all'Arbitro.

### 4.3 Arbitro per le Controversie Finanziarie

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo dal 9 gennaio 2017 presso la Consob che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio.

L'investitore può adire all'Arbitro qualora non riceva risposta a un proprio reclamo entro il termine di 60 giorni o sia insoddisfatto dell'esito dello stesso e non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie sui medesimi fatti oggetto del reclamo.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie 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.

Il ricorso deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo.

Possono adire l'Arbitro per le Controversie Finanziarie i clienti al dettaglio (sono esclusi i clienti professionali, le controparti qualificate e gli aderenti ai fondi pensione aperti) e il servizio è gratuito per l'investitore.

Le informazioni relative alle funzioni dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono presenti sul sito aziendale [www.animasgr.it](http://www.animasgr.it)

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie è competente in merito alle controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo inferiore a 500.000 Euro, relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio.

La Consob ha creato un'apposita sezione all'interno del proprio sito web ([www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)) cui è possibile accedere e presentare, con le modalità ivi descritte, le relative domande.

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie decide applicando la normativa di riferimento ed accoglie la domanda del ricorrente quando, sulla base dei fatti e della documentazione prodotta dalle parti, la ritiene fondata. Spetta all'intermediario provare di aver rispettato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei confronti dell'investitore.

Nel caso accolga in tutto o in parte il ricorso dell'investitore, l'Arbitro per le Controversie Finanziarie indica il comportamento che l'intermediario dovrà tenere e il relativo termine.

Nel caso in cui l'intermediario non dia esecuzione alla decisione assunta, è prevista a suo carico la sanzione reputazionale della pubblicazione di tale inadempimento sul sito dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, su due quotidiani nazionali e sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario stesso: inoltre l'investitore potrà rivolgersi all'Autorità giudiziaria competente, avvalendosi anche del giudizio espresso dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

In ogni caso, qualunque sia stato l'esito della procedura di composizione extragiudiziale, resta fermo il diritto dell'investitore di rivolgersi all'autorità giudiziaria.

## 5. Fondo Pensione Aperto Arti & Mestieri

### 5.1 Modalità di invio dei reclami

I reclami devono contenere gli estremi identificativi dell'aderente, i dettagli della posizione aperta presso la SGR, le motivazioni della richiesta ed essere firmati dallo stesso aderente 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:

- Inserimento della pratica nell'area riservata dell'aderente sul sito aziendale - [www.animasgr.it](http://www.animasgr.it)
- Raccomandata a/r oppure a mano

- fax al n. 02 80638658
- Casella di posta elettronica [reclami@animasgr.it](mailto:reclami@animasgr.it) presente sul sito aziendale - [www.animasgr.it](http://www.animasgr.it)
- Casella PEC: [anima@pec.animasgr.it](mailto:anima@pec.animasgr.it) .

## 5.2 Esito dei reclami

I reclami sono esaminati con la massima diligenza e valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dalla Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione e in ottemperanza alla Delibera Covip del 2010 "Istruzione per la trattazione dei reclami",

L'esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della SGR, è comunicato al cliente entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo medesimo secondo le stesse modalità con cui è stato proposto il reclamo dall'aderente; pertanto i reclami pervenuti tramite l'area riservata del sito verranno gestiti sulla stessa piattaforma.