

Trattazione dei reclami
e gestione delle richieste di informazione da parte degli
investitori

DATI SU PROCESSO DI GESTIONE E CARATTERISTICHE DOCUMENTO		
Approvazione	Consiglio di Amministrazione	Data: 17/12/2018
Tipologia Documento	Usò Interno	

Versione n.	Data Emissione	Descrizione Modifica
1	24 aprile 2009	Prima adozione
2	23 settembre 2011	Adattamento alla nuova struttura organizzativa
3	30 aprile 2013	Gestione dei reclami 8a+ SICAV
4	30 novembre 2016	Aggiornamento normativo
5	17 dicembre 2018	Aggiornamento normativo

PARTE PRIMA - TRATTAZIONE DEI RECLAMI

A. Premessa

Con il termine reclamo si intende l'espressione di malcontento, di insoddisfazione, di protesta, ovvero l'esposizione delle proprie ragioni, per un torto o un danno subito, nei confronti della 8a+ Investimenti SGR S.p.A. (d'ora in avanti anche "Società" o "SGR") ritenuta responsabile o, almeno, competente, dall'investitore che espone il reclamo.

La forma con la quale il reclamo viene ricevuto è rilevante ai sensi della normativa applicabile (e conseguentemente ai fini della presente procedura), in particolare le disposizioni normative disciplinano esclusivamente i reclami ricevuti in forma scritta dalla clientela al dettaglio, attuale o potenziale. La "forma scritta" deve interpretarsi in senso ampio, comprendendo in ogni caso la posta ordinaria, posta elettronica, posta elettronica certificata e fax.

La possibilità e le modalità di inoltro dei reclami sono sinteticamente riportate nel documento informativo precontrattuale consegnato al cliente attuale o potenziale. Inoltre la policy in materia di gestione dei reclami è disponibile sul sito internet della SGR.

La SGR ai fini della presente procedura ritiene opportuno che i reclami ricevuti dalla clientela professionale siano equiparati a quelli ricevuti dalla clientela al dettaglio pertanto nel proseguo quando si parlerà di reclami si intenderanno anche quelli ricevuti dalla clientela professionale.

La presente procedura regola altresì la gestione dei reclami inerenti la 8a+ SICAV (d'ora in avanti anche "SICAV"). Infatti la SGR, che attualmente è *Management Company* dei comparti della SICAV, ha ricevuto da quest'ultima l'incarico di gestire gli eventuali reclami pervenuti da parte degli investitori italiani.

B. Obiettivi del documento

La presente procedura descrive le attività svolte dalla SGR finalizzate all'accoglimento e alla composizione dei reclami ricevuti.

In particolare la presente procedura ha lo scopo di fornire indicazioni per quanto concerne:

- la trattazione dei reclami ricevuti dalla SGR dai clienti e potenziali clienti in conformità a quanto previsto dall'art. 90 del Regolamento intermediari adottato da Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 (di seguito "Regolamento intermediari") il quale richiama l'art. 26 del regolamento (UE) 2017/565 (di seguito "Regolamento UE");
- l'esercizio della vigilanza informativa, da parte della Consob, in merito alla relazione sui reclami ai sensi della Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010, aggiornata con delibera n. 19548 del 17 marzo 2016 e con delibera n. 20197 del 22 novembre 2017 (d'ora in avanti anche "Delibera Consob");
- la gestione dei reclami inerenti la 8a+ SICAV.

C. Unità organizzative coinvolte

Le funzioni interessate dalla seguente procedura sono:

- la **Segreteria** che riceve e protocolla il reclamo ricevuto, indicando la data in cui lo stesso è pervenuto e la data in cui è stato trasmesso alla Funzione di Compliance al Responsabile Commerciale e al Direttore Generale;
- la **Funzione Compliance** che effettua la fase istruttoria preliminare alla trattazione del reclamo;
- l'**Area Commerciale** che nella fase istruttoria del reclamo contribuisce con le altre funzioni ad individuare soluzioni volte a preservare la continuità dei rapporti in essere con il cliente coinvolto nel reclamo;
- il **Consiglio di Amministrazione** che delibera in merito al reclamo.

D. Fasi del processo

Modalità di invio dei reclami

Nel documento informativo sulla SGR il cliente o potenziale cliente, viene informato che può presentare reclami per iscritto presso la sede legale: 8a+ Investimenti SGR S.p.A., Piazza Monte Grappa 4, 21100 Varese. In ogni caso, come indicato in premessa, la SGR dovrà trattare ogni reclamo che pervenisse in forma scritta, ivi compresa la posta ordinaria, posta elettronica, posta elettronica certificata e fax.

a) Ricezione**a) Reclami ricevuti dai collocatori**

Sulla base di quanto previsto dalle rispettive convenzioni di collocamento, ciascun collocatore è tenuto ad informare la SGR di qualsiasi reclamo ad essa direttamente pervenuto dagli investitori, qualora il contenuto di tale reclamo risulti di competenza della medesima (o della SICAV). Nelle convenzioni vengono definiti i termini e le modalità di invio dei reclami stessi, al fine di consentire alla SGR la tempestiva annotazione del reclamo nell'apposito registro, la sollecita trattazione dello stesso, nonché ogni altro adempimento prescritto dalla vigente normativa e disciplinato dalla presente procedura.

b) Reclami ricevuti direttamente dalla Società

I reclami ricevuti presso la SGR sono protocollati dalla Segreteria, che avrà cura di annotare il giorno di ricezione degli stessi, e procederà alla trasmissione della documentazione ricevuta alla Funzione di Compliance, al Responsabile Commerciale e al Direttore Generale. Qualora il cliente presenti il reclamo direttamente ai consulenti finanziari o a qualsiasi altro dipendente o collaboratore della SGR, questi provvederanno al tempestivo inoltro alle persone sopra indicate. Sarà cura della Segreteria procedere alla tempestiva protocollazione dello stesso.

Una volta ricevuto il reclamo, il Responsabile Commerciale, di concerto con la Funzione di Compliance e al Direttore Generale, provvederà a comunicare al cliente per iscritto di aver ricevuto il reclamo e di aver provveduto ad avviare l'iter di trattazione del reclamo stesso (c.d. "presa in carico").

c) Lamentele verbali

Nel caso in cui pervenissero lamentele in forma verbale, a qualsiasi dipendente o collaboratore della Società questi procederà ad indirizzare il cliente all'Area Commerciale che a sua volta, a seconda delle circostanze e delle caratteristiche della lamentela, informerà la Funzione di Compliance in modo da permettere a quest'ultima di gestire in modo omogeneo casistiche simili, anche se pervenute con modalità diverse.

b) Istruttoria

La Funzione di Compliance provvede alla fase istruttoria, consistente nell'acquisizione dei dati e delle notizie rilevanti per valutare la fondatezza della doglianza del cliente e l'operato dei dipendenti, collaboratori e fornitori della Società in merito alla questione, predisponendo un memorandum interno.

Nella trattazione del reclamo, tutte le funzioni e/o gli organi coinvolti assicurano piena collaborazione e disponibilità alla Funzione di Compliance sugli aspetti di propria competenza.

Conclusa la fase istruttoria, nel modo più solerte possibile, la Funzione di Compliance trasmette, la versione Pdf scannerizzata del reclamo pervenuto via posta elettronica oppure la versione cartacea, unitamente al suddetto memorandum interno al Presidente del Consiglio di Amministrazione affinché lo possa trattare nel primo Consiglio di Amministrazione utile o, nei casi di urgenza valutabili a propria discrezione, possa procedere alla convocazione di un apposito Consiglio di Amministrazione che avrà all'ordine del giorno, *inter alia*, il reclamo pervenuto alla SGR.

A tale riunione parteciperà anche la Funzione di Compliance, la quale provvederà a raccogliere dati, commenti, osservazioni e deliberazioni dei partecipanti, al fine di redigere la risposta indirizzata al cliente.

c) Risposta

La Funzione di Compliance, in collaborazione con le funzioni e gli organi coinvolti, predispone la risposta con le determinazioni del Consiglio di Amministrazione e la trasmette al Presidente, affinché la stessa sia inviata per iscritto, al cliente reclamante, entro 90 giorni dal ricevimento, da parte della Società, del reclamo medesimo.

La lettera di risposta dovrà fornire indicazioni chiare ed esaustive, sia nel caso in cui il reclamo venga accolto, sia quando sia considerato privo di fondamento. Nel primo caso devono essere illustrate le iniziative correttive che saranno assunte, specificando anche i tempi di esecuzione. Se il reclamo è

ritenuto infondato, andranno indicate le motivazioni del rigetto e fornite indicazioni sulla possibilità di rivolgersi all' Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) previsto dal decreto legislativo n. 130 del 2015 in attuazione della direttiva comunitaria 2013/11/UE. Il nuovo organismo è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie). Per ogni ulteriore informazione in merito si rimanda al seguente indirizzo Internet: <https://www.acf.consob.it/>

E. Obblighi informativi

Ai sensi dell'art. 22, paragrafo 2, del regolamento (UE) 2017/565, la Funzione di Compliance, con periodicità almeno annuale riferisce, al Consiglio di Amministrazione, come parte integrante della relazione sull'attività svolta, in merito all'attuazione ed efficacia dell'ambiente di controllo complessivo per i servizi e le attività di investimento, ai rischi individuati e all'informazione sul trattamento dei reclami, nonché alle misure correttive adottate o da adottare. La Funzione di Compliance ha la responsabilità monitorare le operazioni del processo di trattamento dei reclami e considerare i reclami una fonte di informazione nel contesto delle responsabilità generali di monitoraggio.

L'Area Amministrazione è tenuta alla trasmissione, dopo la compilazione con la supervisione della Funzione di Compliance, della segnalazione di cui all'Allegato II. 17 della Delibera Consob n. 17297 (aggiornata con delibera n. 19548 del 17 marzo 2016 e con delibera n. 20197 del 22 novembre 2017) relativa ai "Dati sui Reclami ricevuti per iscritto".

F. Registro dei Reclami

La SGR, in presenza di reclami, istituisce e conserva un Registro dei Reclami, su supporto duraturo presso la sede della Società, a cura della Funzione di Compliance.

In tale Registro la Funzione di Compliance annota le seguenti informazioni:

- l'identificativo dell'investitore reclamante;
- i servizi e le attività esercitate alle quali si riferisce il reclamo;
- i riferimenti a tutti i prodotti/servizi gestiti dalla Società per i quali il cliente abbia una posizione in essere;
- l'area/e o la funzione/i organizzativa/e della Società coinvolta/e;
- la data di presentazione del reclamo;
- la data di ricezione del reclamo;
- le cause del reclamo;
- il pregiudizio economico lamentato o stimato in relazione al reclamo;
- la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa anteriormente alla comunicazione dell'esito della trattazione del reclamo;
- le valutazioni sintetiche in merito al reclamo;
- la data di comunicazione dell'esito della trattazione del reclamo all'investitore reclamante.

Tale Registro è compilato e aggiornato tenuto conto di tutta l'informativa ricevuta comprensiva delle osservazioni, delle determinazioni e delle deliberazioni espresse dal Consiglio di Amministrazione.

G. Reclami inerenti la 8a+ SICAV

Per una maggiore efficienza circa la trattazione dei reclami inerenti la SICAV, quest'ultima ha affidato alla Società la gestione dei reclami ricevuti dagli investitori italiani, anche attraverso i soggetti sub-collocatori o il soggetto incaricato dei pagamenti.

Ai reclami inerenti la SICAV, si applica il medesimo iter di cui ai punti precedenti, e, inoltre, la Funzione di Compliance, venuta a conoscenza del reclamo, procede ad informare tempestivamente la SICAV del contenuto del reclamo stesso e, una volta assunte, delle determinazioni del Consiglio di Amministrazione.



La responsabilità per la tenuta del registro dei reclami e per l'invio della relativa informativa alle autorità di vigilanza competenti in Lussemburgo rimane in capo alla SICAV.

H. Comunicazione al personale

La presente procedura è portata a conoscenza di tutti i dipendenti e collaboratori della Società.

PARTE SECONDA - GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONE

A. Obiettivi del documento

La presente procedura descrive le attività svolte dalla SGR nel caso in cui riceva richieste di informazione sulla Società e sui propri prodotti e servizi da parte dei propri clienti o potenziali clienti o soggetti terzi.

B. Unità organizzative coinvolte

Le funzioni interessate dalla seguente procedura sono:

- la **Segreteria** che riceve le eventuali richieste via email, telefono o posta ordinaria;
- l'**Area Commerciale** che gestisce le richieste ricevute.

C. Fasi del processo

a) Ricezione

La SGR ha indicato sul proprio sito internet e nella documentazione d'offerta (ed in particolare nel documento informativo) l'indirizzo email: info@ottoapiu.it. Le eventuali richieste d'informazioni sulla Società e sui suoi prodotti e servizi che fossero formulate tramite questo indirizzo vengono ricevute dalla Segreteria e dall'Area Amministrazione, e da questi girate all'Area Commerciale. Analogamente andranno indirizzate all'Area Commerciale tutte le eventuali richieste ricevute mediante posta ordinaria o via telefono.

Tutti i dipendenti o collaboratori della Società che dovessero ricevere sul proprio indirizzo di posta elettronica con dominio "ottoapiu.it", o mediante altre canali (posta o telefono) richieste di informazioni dovranno darne notizia all'Area Commerciale.

b) Risposta

L'Area Commerciale, coinvolgendo ove necessario le funzioni interessate al fine di acquisire le informazioni richieste, nel rispetto di quanto previsto dalla Procedura Commerciale e Marketing, fornisce al richiedente le informazioni richieste secondo le modalità che riterrà di volta in volta più opportune.