



Alkimis SGR S.p.A.
Procedura trattazione dei reclami

(Approvata dal CdA 25/07/2019)

Sommario

1. Normativa di riferimento	3
2. Contenuto della procedura e informativa alla clientela.....	5
3. Reclamo: definizione	5
4. Procedura di trattazione dei reclami	6
4.1. Istruttoria e riscontro alla Clientela	7
4.2. Composizione del Reclamo	8
5. Aggiornamento del Registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi	9
6. Ricorso del Cliente all'ACF	10
7. Ulteriori obblighi informativi	11
8. Comunicazione al personale della Procedura	12

1. Normativa di riferimento

Si riportano di seguito i riferimenti normativi relativi alla corretta gestione dei reclami provenienti dalla clientela.

- 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 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 successive modifiche – 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”).

2. Contenuto della procedura e informativa alla clientela

Ai sensi dell'art. 26 comma 1 del Regolamento (UE) n. 565/2017 Alkimis SGR S.p.A. (di seguito "Società" o "SGR") adotta la seguente procedura per la trattazione dei reclami pervenuti dalla propria clientela, in relazione ai Fondi gestiti direttamente dalla SGR .

Le modalità ed i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono preventivamente comunicate ai clienti nell'ambito dell'informativa resa prima della sottoscrizione delle quote di OICR commercializzate dalla SGR, così come in dettaglio riportate nel Documento Informativo.

Nel caso di modifica della presente procedura, l'Amministratore Delegato provvede:

- i) all'aggiornamento del Documento Informativo e, per i Fondi Alkimis Capital UCITS e Alkimis Dividend Plus, del Prospetto;
- ii) alla predisposizione e all'inoltro di apposita comunicazione scritta all'indirizzo di ciascun Cliente in essere alla data.

3. Reclamo: definizione

La SGR tratta come reclamo tutte le comunicazioni scritte di clienti (al dettaglio o professionali) e potenziali clienti al dettaglio ricevute per iscritto a mezzo raccomandata A/R o altre modalità di comunicazione ammesse dalle disposizioni di Regolamento di gestione, con la relativa documentazione di supporto alla sede legale della SGR, in via dei Bossi 4, 20121 – Milano. Più in particolare la SGR tratta come reclamo una contestazione che abbia per oggetto l'attività di istituzione promozione, gestione o amministrazione di OICR e che abbia come contenuto o un pregiudizio economico o un inadempimento di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

Sono considerati validi i reclami che contengono gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

Inoltre si precisa che il reclamo si riterrà “composto” quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente o potenziale cliente. In particolare il reclamo è considerato “composto” nel caso:

- a) di rinuncia allo stesso da parte del cliente;
- b) del venir meno, in modo definitivo ed autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente o del potenziale cliente;
- c) di esecuzione da parte della SGR, qualora ne ricorrano i presupposti, di quanto richiesto dal cliente o potenziale cliente nel reclamo;
- d) di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SGR ed il cliente o potenziale cliente;
- e) di decorrenza del periodo di tempo, identificato in 90 giorni dall'invio da parte della SGR della lettera di risposta al cliente o potenziale cliente, senza che questo abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della SGR.

4. Procedura di trattazione dei reclami

La Direzione Operations/Amministrativa della Società è responsabile rispetto alle diverse unità organizzative coinvolte per la tempestiva evasione dei reclami.

Ove una contestazione pervenga alla Società nella forma di cui al paragrafo 2 che precede, il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa provvede a :

- i) verificare (entro due giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) se la medesima contestazione possa essere classificata come “reclamo” ai sensi della presente procedura;
- ii) informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto “i” che precede) l'Amministratore Delegato e il responsabile

della Funzione *Compliance* dell' avvenuta ricezione della contestazione e se la medesima possa essere classificata come "Reclamo", ne dispone l'iscrizione nell'apposito Registro;

- iii) informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto "i" che precede) il Collegio Sindacale ove il reclamo discenda da una irregolarità nella gestione ovvero da una violazione delle norme che disciplinano l'attività della SGR.
- iv) inoltrare, in caso di Reclamo, – a mezzo raccomandata – (entro 5 giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) una comunicazione al Cliente nella quale viene dato atto: (i) della ricezione del reclamo; (ii) che il medesimo Reclamo verrà quindi trattato dalla SGR secondo le modalità ed entro i termini di cui alla presente procedura. In tale ambito, al Cliente (diverso dal cliente professionale) saranno altresì fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, del reclamo da parte della SGR, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), (per ulteriori dettagli si rimanda § 6 della presente procedura).

4.1. Istruttoria e riscontro alla Clientela

Il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa svolge le opportune indagini per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel Reclamo raccogliendo informazioni e chiarimenti dai soggetti interessati, eventualmente anche domandando al cliente, per iscritto, a mezzo raccomandata, informazioni aggiuntive.

Al termine dell'istruttoria il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa predisponde una proposta di composizione del reclamo

che sottopone all'Amministratore Delegato e per conoscenza alla Funzione *Compliance*.

Sulla base delle decisioni assunte dall'Amministratore Delegato, che tengono conto anche degli eventuali orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ACF, il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa predispone la comunicazione destinata al cliente e la sottopone alla firma dell'Amministratore Delegato e provvede poi a trasmetterla al cliente a mezzo raccomandata A/R entro il termine di 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Si precisa che la lettera di risposta riporta il termine, di 90 giorni, entro il quale il cliente (al dettaglio o professionale) o potenziale cliente al dettaglio dovrà inviare l'eventuale replica, caduto il quale il reclamo si riterrà composto.

Dell'avvenuto riscontro viene data informativa alla Funzione *Compliance*.

4.2. *Composizione del Reclamo*

Nel caso in cui i chiarimenti forniti e la relativa proposta di composizione del reclamo formulata alla Clientela (nei termini di cui al punto 4.1. che precede) non fossero ritenuti esaustivi/accolti dalla stessa Clientela, il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa provvede a svolgere gli eventuali ulteriori approfondimenti e – se del caso - a formulare ulteriori proposte all'Amministratore Delegato di composizione del reclamo.

Anche per le fasi successive al primo riscontro, trova applicazione la procedura di cui al presente § 4, quanto a obblighi informativi e coinvolgimento dei diversi soggetti/funzioni; tutto ciò tenuto conto dell'obbligo di procedere in ogni caso alla sollecita trattazione dei reclami.

Della composizione del Reclamo è data informativa alla Funzione *Compliance* e al Collegio Sindacale.

5. Aggiornamento del Registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi

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:

1. 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;
2. l'identificazione del dipendente, del collaboratore o del promotore finanziario, dell'unità organizzativa di appartenenza e del relativo responsabile a cui è stato affidato l'investitore per la prestazione del servizio (ove applicabile);
3. la data di presentazione e ricevimento del reclamo;
4. le cause del reclamo;
5. le somme di denaro e il valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dall'intermediario;
6. il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
7. la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
8. le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
9. 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 dai responsabili della commercializzazione e gestione dei Fondi, ivi inclusi soggetti terzi, allo scopo di individuare con la società le iniziative più opportune da intraprendere.

6. Ricorso del Cliente all'ACF

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.

Qualora la SGR riceva notizia del ricorso all'ACF, il Responsabile della Direzione Operations/Amministrativa:

- informa senza indugio l'Amministratore Delegato e il Responsabile della Funzione *Compliance*;

- predisporre le proprie deduzioni, anche con il supporto eventuale di uno Studio Legale esterno, da presentare all'ACF entro 30 giorni, unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

Della vicenda dovrà essere data adeguata informativa anche al Consiglio di Amministrazione.

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.

7. Ulteriori obblighi informativi

In particolare, ai fini del rispetto degli obblighi di informativa predisposti dall'art. 26 del Regolamento (UE) n. 565/2017, spetta al responsabile della Funzione

Compliance riportare la situazione dei reclami ricevuti al Consiglio di Amministrazione nell'ambito della relativa Relazione annuale della Funzione.

La Direzione Operations/Amministrativa della SGR è invece 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 e successive modifiche relativa ai "Dati sui Reclami ricevuti per iscritto".

La Direzione Operations/Amministrativa della SGR è infine tenuta all'inoltro alla medesima Autorità di Vigilanza, mediante Teleraccolta, della Relazione Annuale della Funzione di *Compliance*, nonché del sopramenzionato Allegato II.17, entro 30 giorni dall'esame della Relazione da parte del Consiglio di Amministrazione della SGR.

8. Comunicazione al personale della Procedura

L'Amministratore Delegato è responsabile della diffusione della presente procedura al personale della SGR.