



GESTIONE DEI RECLAMI

Revisione n°	00 - SGR
Autore Verifica:	Funzione Compliance
Autore Approvazione:	Consiglio di Amministrazione del 28/10/2021

Indice

-PREMESSA.....	3
1. RICEZIONE DELLE COMUNICAZIONI DEI CLIENTI.....	3
2. ESAME DELLE COMUNICAZIONI RICEVUTE DAI CLIENTI.....	4
3. ESAME DEI RECLAMI	4
4. ELABORAZIONE ED INVIO DELLA LETTERA DI RISPOSTA AL CLIENTE.....	4
5. REGISTRO RECLAMI	5
6. ARCHIVIO ED INFORMATIVA DEI RECLAMI	6

-PREMESSA

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016 (richiamato dall'art. 90 del Regolamento Intermediari), IMPact SGR S.p.A. (da qui la "SGR", ovvero la "Società") istituisce, applica e mantiene politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti, nonché tiene 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 approvata dal Consiglio di Amministrazione.

IMPact SGR pubblica sul proprio sito internet i dettagli del processo da seguire per il trattamento di un reclamo, con specifico riferimento a informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione deputata al trattamento dei reclami (identificata nel Responsabile della Funzione Compliance).

Per reclamo si intende una comunicazione presentata per iscritto alla SGR, con la quale il Cliente contesta:

- violazioni di norme di legge o di regolamento;
- errori o disfunzioni nello svolgimento delle procedure;
- comportamenti o eventi lesivi del proprio interesse

ovvero qualsiasi lamentela o richiesta pervenuta in qualsiasi forma dal cliente mediante la quale lo stesso manifesti, anche in forma generica, la propria insoddisfazione nei confronti della SGR.

Non rientrano nella definizione di reclamo, come sopra esposta, la richiesta di informazioni, intesa quale domanda di chiarimenti, posta in qualsiasi forma, riguardo i servizi offerti e prestati dalla SGR, e la lamentela, intesa quale comunicazione, presentata in qualsiasi forma, mediante la quale il cliente manifesti in forma generica la propria insoddisfazione nei confronti della SGR.

1. RICEZIONE DELLE COMUNICAZIONI DEI CLIENTI

Ai sensi dell'informativa contrattuale consegnata al Cliente in sede di sottoscrizione, per qualunque reclamo in relazione alla prestazione dei servizi offerti, il cliente può rivolgersi per iscritto all'unità organizzativa interna della SGR deputata alla trattazione dei reclami.

Allo scopo di garantire l'individuazione di tutti i reclami, la SGR esamina tutte le comunicazioni scritte che pervengono dalla clientela attraverso i canali di seguito indicati, che rappresentino richieste di chiarimenti e/o lamentele, ai fini di stabilirne la rilevanza secondo la definizione sopra espressa di reclamo:

- lettera – raccomandata A/R;
- posta elettronica normale o certificata.

Tutte le comunicazioni scritte ricevute dalla SGR devono essere protocollate a cura del personale addetto alla segreteria che provvede ad inoltrarle, entro un giorno dalla ricezione, al Responsabile della Funzione Compliance, in qualità di deputato alla trattazione dei reclami.

L'Ufficio Segreteria, Servizi Generali e Personale procede all'archiviazione delle comunicazioni scritte ricevute in originale nel dossier dei rapporti cui si riferiscono, unitamente alla documentazione di supporto ed alle risposte inviate ai clienti.

Le comunicazioni scritte eventualmente ricevute direttamente dalle altre unità/strutture della SGR, sono dalle stesse tempestivamente all'Ufficio Segreteria, Servizi Generali e Personale perché proceda secondo quanto sopra descritto.

2. ESAME DELLE COMUNICAZIONI RICEVUTE DAI CLIENTI

Il Responsabile della Funzione Compliance effettua tempestivamente l'esame delle comunicazioni scritte ricevute, allo scopo di identificare se vi siano i presupposti per qualificarle come reclami e, quindi, gestirle come tali.

Qualora la documentazione sia qualificata come reclamo, tale unità ne dà comunicazione anche all'Amministratore Delegato.

3. ESAME DEI RECLAMI

Al fine dell'esame dei reclami, il Responsabile della Funzione Compliance:

- richiede l'intervento delle funzioni/strutture della SGR che possono essere coinvolte nel reclamo, le quali dovranno preparare delle relazioni scritte sui fatti che hanno causato il reclamo;
- effettua i necessari approfondimenti e verifiche sulle problematiche emergenti dalle comunicazioni dei clienti; e
- propone ove opportuno l'adozione di tutte le misure necessarie ad evitare il ripetersi delle condizioni che hanno originato il reclamo.

4. ELABORAZIONE ED INVIO DELLA LETTERA DI RISPOSTA AL CLIENTE

La SGR comunica per iscritto al Cliente/potenziale Cliente in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione le proprie determinazioni in relazione al reclamo in un termine non superiore a 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

La comunicazione di risposta è redatta dal Responsabile della Funzione Compliance ed è preventivamente condivisa con il Responsabile dell'area/struttura della SGR coinvolta, a seconda degli argomenti trattati nel reclamo.

Nella risposta al Cliente/potenziale Cliente, la SGR comunica quale sia la posizione assunta riguardo al reclamo e lo informa in merito alle opzioni a disposizione, inclusa l'eventuale possibilità di rinviare il reclamo a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ACF, Arbitro per le controversie finanziarie) o l'eventuale possibilità di intentare una causa civile.

La comunicazione così predisposta è sottoposta per la firma all'Amministratore Delegato ovvero del Presidente del Consiglio di Amministrazione.

L'Ufficio Segreteria, Servizi Generali e Personale provvede alla protocollazione della lettera al fine di provvedere al successivo invio al cliente, nonché all'archiviazione nel dossier dei rapporti cui riferiscono. Qualora si evidenzino delle oggettive responsabilità in capo alla SGR, la lettera di risposta contiene anche gli estremi dell'eventuale indennizzo che la SGR ha deciso di riconoscere al Cliente.

I rimborsi sono preventivamente autorizzati dall'Amministratore Delegato (ovvero dal Presidente del Consiglio di Amministrazione), il quale firma la documentazione necessaria per disporli, nel rispetto delle soglie stabilite dal sistema delle deleghe aziendali. Oltre tale limite è necessaria l'autorizzazione del Consiglio di Amministrazione.

Il reclamo si intende composto quando il Cliente non dia seguito alla risposta contenente le determinazioni della SGR nei 90 giorni successivi all'invio della stessa, ovvero in seguito alla composizione della controversia per via giudiziaria o mediante transazione tra le parti. Trascorso tale termine, la successiva ricezione di ulteriori comunicazioni scritte da parte del cliente è considerata, ove ne ricorrano i presupposti, come un nuovo reclamo ai fini della tenuta del Registro Reclami.

5. REGISTRO RECLAMI

Il Responsabile della Funzione Compliance registra tempestivamente gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto – così come sopra definito – e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato in un apposito registro tenuto secondo i criteri minimi e le modalità di seguito indicate.

Il Registro Reclami contiene i seguenti elementi informativi:

- i.* l'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e del servizio al quale il reclamo si riferisce;
- ii.* la data del reclamo;
- iii.* la data di ricevimento del reclamo;
- iv.* le cause del reclamo;
- v.* il pregiudizio economico lamentato dal cliente o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- vi.* la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- vii.* le valutazioni sintetiche del reclamo ed il suo esito;
- viii.* la data di comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

6. ARCHIVIO ED INFORMATIVA DEI RECLAMI

La Funzione Compliance procede all'archiviazione delle comunicazioni scritte ricevute/inviate in originale nel dossier dei reclami, unitamente alla documentazione di supporto ed alle risposte inviate ai clienti.

La funzione Compliance analizza i dati sui reclami e sul trattamento dei reclami per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati e presenta agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, la situazione complessiva dei reclami ricevuti, unitamente alla relazione sulla propria attività svolta e provvede periodicamente nell'ambito delle attività di controllo di propria competenza, ad accertare la corretta trattazione dei reclami.

Ai sensi dell'art. 22 comma 2, lett. c) e d) del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 della Commissione del 25 aprile 2016, la funzione Compliance:

- riferisce al Consiglio di Amministrazione almeno una volta all'anno 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/da adottare;
- monitora le operazioni del processo di trattamento dei reclami e considera i reclami una fonte di informazione nel contesto delle responsabilità generali di monitoraggio.

Nell'ambito della relazione annuale della funzione Compliance, la stessa fornisce evidenza in ordine ai seguenti aspetti afferenti la situazione complessiva dei reclami:

- numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;
- numero dei reclami ricevuti e composti nei tre anni solari precedenti.

La funzione Compliance accompagna tali informazioni da un commento esplicativo tendente ad interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.