

**ANIMA**



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



## Indice

1. Premessa.....	3
2. Modalità di invio dei reclami .....	3
3. Modalità di trattazione dei reclami .....	3
4. Esito dei reclami.....	3
5. Arbitro per le Controversie Finanziarie .....	4

## Riferimenti normativi

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



## 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 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](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) .

## 3. 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, predispone la risposta coordinandosi con la Direzione Aziendale.

## 4. 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, il sistema di risoluzione stragiudiziale istituito dalla Consob con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.



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.

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

## 5. 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, 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, può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

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 ovvero, se è stato presentato anteriormente al 9 gennaio 2017, entro un anno da tale data.

Possono adire l'Arbitro per le Controversie Finanziarie i clienti al dettaglio (sono esclusi i clienti professionali e le controparti qualificate) e il servizio è gratuito per l'investitore.

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. In particolare è prevista per l'invio e la gestione del ricorso una procedura telematica al fine di garantire l'efficace e tempestivo funzionamento del sistema: ciò consente all'investitore di essere guidato nella fase di predisposizione del ricorso, evitando il possibile invio di istanze incomplete o incoerenti. Il sistema consente la condivisione in tempo reale di tutti i documenti prodotti dalle parti nel corso della procedura, garantendo rapidità ed economia degli adempimenti.

Per i primi due anni, e quindi fino all'8 gennaio 2019, è comunque possibile, per gli investitori che non si fanno assistere da procuratori o associazioni dei consumatori, presentare il ricorso in modalità cartacea, compilando un modulo scaricabile dal sito e inviandolo all'Arbitro per le Controversie Finanziarie tramite i canali tradizionali.

La procedura consente sia all'investitore che all'intermediario di rappresentare le proprie ragioni, assicurando quindi il pieno contraddittorio tra le parti e si conclude con una decisione assunta dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie entro il termine massimo di 6 mesi.



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.