

TRATTAZIONE DEI RECLAMI

1. Premessa

Con il termine reclamo si intende qualsiasi contestazione, espressione di malcontento o insoddisfazione per un torto o un danno subito, nei confronti della SGR ritenuta responsabile o, almeno, competente, da parte di clienti o potenziali clienti al dettaglio.

La SGR tratta come reclamo ogni contestazione ricevuta in forma scritta pervenuta dalla propria clientela al dettaglio attuale o potenziale, che abbia per oggetto l'attività di istituzione, promozione, gestione o amministrazione di OICR o Gestioni Patrimoniali individuali e che abbia come contenuto o un pregiudizio economico o un inadempimento di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

Ai sensi dell'art. 17 del Regolamento della Banca d'Italia e della Consob, del 29 ottobre 2007 e successive modifiche ed integrazioni, la SGR ha adottato idonee procedure per assicurare alla clientela una sollecita trattazione dei reclami presentati per iscritto e la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo ricevuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema. Ai fini della trattazione dei reclami la SGR ritiene opportuno che i reclami ricevuti dalla clientela professionale (di diritto oppure su richiesta) siano equiparati a quelli ricevuti dalla clientela al dettaglio.

2. Modalità di trattazione dei reclami

La trattazione dei reclami è affidata alla Funzione Compliance che, valutata la loro fondatezza, provvede a censirli mediante annotazione in un apposito Registro. Ad avvenuta registrazione del reclamo, la Funzione Compliance provvede ad istruire la pratica, avvalendosi della collaborazione di tutte le strutture interessate, al fine di consentire un'ideale e tempestiva risposta al soggetto richiedente.

3. Modalità di invio dei reclami

I reclami per essere ritenuti validi devono contenere gli estremi identificativi del Cliente, le motivazioni della doglianza ed essere firmati dallo stesso Cliente o da un suo delegato. I reclami, unitamente all'eventuale relativa documentazione di supporto ai fatti oggetto di contestazione, devono essere indirizzati a:

Finanziaria Internazionale Investments SGR S.p.A.

Gruppo Finanziaria Internazionale

Via Vittorio Alfieri, 1 – 31015 Conegliano (TV)

A mezzo, alternativamente:

- posta ordinaria,
- raccomandata a/r,
- casella di posta elettronica: reclami.sgr@finint.com, all'attenzione dell'Ufficio Compliance (copia della lettera in formato pdf),
- casella PEC: finint.sgr@pec.it (copia della lettera in formato pdf),
- fax al n. +39 0438 694566,
- consegna direttamente a mano.

4. Esito dei reclami

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. Qualora esigenze particolari richiedano tempi più lunghi, la SGR fornisce al Cliente, entro detto termine, informazioni sui tempi necessari per formulare una risposta esaustiva.