



## **CARIGE ASSET MANAGEMENT SGR SPA**

### Policy per la gestione dei reclami

*Versione 1° aprile 2011*

## INDICE

### **1. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI NORMATIVI**

- 1.1. Definizioni
- 1.2. Riferimenti Normativi

### **2. STRATEGIA DI GESTIONE DEI RECLAMI**

- 2.1. Strategia dei reclami relativi ai servizi di investimento ed ai servizi accessori prestati dalla SGR
- 2.2. Strategia di gestione dei reclami relativi al Fondo Pensione Aperto Carige
- 2.3. Revisione periodica e straordinaria della Policy

## 1. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI NORMATIVI

### 1.1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento, si adottano le seguenti definizioni:

- I. "TUF": Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico dell'Intermediazione Finanziaria).
- II. "Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob": il Provvedimento della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007, ai sensi dell'art. 6, comma 2 bis del T.U.F., recante il Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi d'investimento o di gestione del risparmio.
- III. "D.Lgs. 252/2005": Decreto Legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 "Disciplina delle forme pensionistiche complementari".
- IV. "Istruzioni per la trattazione dei reclami": Deliberazione Covip 4 novembre 2010 e successive modifiche e integrazioni.
- V. "SGR": CARIGE ASSET MANAGEMENT SGR S.p.A..
- VI. "Fondo Pensione Aperto Carige": il fondo pensione aperto disciplinato ai sensi dell'art. 12 del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 e gestito dalla SGR.
- VII. "Servizi e attività di investimento": i servizi e le attività di cui all'art. 1, comma 5, del T.U.F..
- VIII. "Servizi accessori": i servizi di cui all'art. 1, comma 6, del T.U.F..
- IX. "Capogruppo": la Banca Carige S.p.A..
- X. "Consiglio di Amministrazione": ai sensi dell'art. 8 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob è l'Organo con funzione di supervisione strategica al quale sono attribuite funzioni di indirizzo della gestione dell'impresa, mediante, tra l'altro, l'esame e le deliberazioni in ordine ai piani industriali o finanziari ovvero alle operazioni strategiche. Approva i processi relativi alla prestazione dei servizi e ne verifica periodicamente l'adeguatezza. Verifica che l'assetto delle funzioni aziendali di controllo sia definito in coerenza con il principio di proporzionalità e con gli indirizzi strategici e che le funzioni medesime siano fornite di risorse qualitativamente e quantitativamente adeguate. Approva e verifica periodicamente, con cadenza almeno annuale, la struttura organizzativa e l'attribuzione dei compiti e responsabilità.
- XI. "Collegio Sindacale": ai sensi dell'art. 10 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob è l'organo con funzione di controllo cui sono attribuiti i compiti e poteri necessari per assolvere all'obbligo di rilevare le irregolarità nella gestione e le violazioni delle norme disciplinanti la prestazione dei servizi prestati dall'intermediario.
- XII. "Compliance": la funzione di controllo di conformità di cui all'art. 16 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob.
- XIII. "Controlli Interni": la funzione di revisione interna di cui all'art. 14 del Regolamento Congiunto Banca d'Italia – Consob.
- XIV. "Policy": la politica di gestione dei reclami contenuta nel presente documento.
- XV. "COVIP": Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione.
- XVI. "Reclamo": ai fini delle Istruzioni per la trattazione dei reclami, una comunicazione scritta con la quale sono rappresentate presunte irregolarità, criticità o anomalie circa il funzionamento di una forma pensionistica complementare; non si considerano reclami le comunicazioni non scritte o aventi un oggetto diverso da quello

XVII. “Responsabile del Fondo Pensione Aperto Carige”: il soggetto individuato ai sensi dell’art. 5 del D.Lgs. 252/2005.

## 1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Policy è redatta nel rispetto della normativa di settore (T.U.F.; Regolamento Congiunto Banca d’Italia – Consob; Deliberazioni Covip).

In particolare, il Regolamento Congiunto Banca d’Italia – Consob all’art. 17 prevede che la SGR adotti procedure idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio. Le modalità ed i tempi di trattazione dei reclami sono preventivamente comunicate ai clienti. Le procedure da adottare devono prevedere la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

Con riferimento alla gestione dei reclami relativi al Fondo Pensione Aperto Carige, la Covip ha emanato specifiche istruzioni per la trattazione dei reclami che, dispongono quanto segue.

In particolare, l’art. 2 prevede che:

- 1) I reclami ricevuti vengono riportati in un apposito registro gestito in forma elettronica. Nel registro elettronico vengono annotati, al momento della ricezione, gli estremi essenziali dei reclami, integrati, successivamente, con ulteriori elementi relativi alla loro trattazione fino alla conclusione della stessa.
- 2) I soggetti vigilati registrano i reclami ricevuti assegnando a ciascuno un codice numerico che ne consenta l’identificazione univoca progressiva su base annua. Le SGR che gestiscono fondi pensione hanno cura di differenziare detto codice per ciascuna delle forme pensionistiche istituite.
- 3) Il registro contiene, per ciascun reclamo, almeno i seguenti elementi informativi:
  - a) data di ricevimento del reclamo da parte del soggetto vigilato;
  - b) dati identificativi (nome, cognome e indirizzo) del soggetto che presentato il reclamo;
  - c) nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, identificazione del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato;
  - d) numero di iscrizione all’Albo tenuto dalla Covip della forma pensionistica complementare oggetto del reclamo;
  - e) indicazioni sintetiche sull’oggetto del reclamo;
  - f) indicazione dell’area di attività interessata;
  - g) estremi dell’ulteriore ed eventuale corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell’esito della trattazione;
  - h) esito della trattazione;
  - i) data dell’invio al soggetto che ha presentato il reclamo e/o al soggetto nel cui interesse è stato presentato il reclamo della comunicazione relativa all’esito della trattazione;
  - j) se la problematica è stata devoluta all’Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione previsti dalla normativa o le procedure arbitrali eventualmente previste dalle disposizioni della forma pensionistica.
- 4) Le aree di attività interessate, di cui alla precedente lettera f), sono individuate dalla Covip con apposito provvedimento.

L’art. 3 prevede che:

- 1) Le competenze in materia di gestione dei reclami sono attribuite a strutture idonee a garantire lo svolgimento nel rispetto dei principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede.

- 2) I soggetti vigilati gestiscono i reclami loro pervenuti, anche qualora riguardino l'attività di soggetti coinvolti nel proprio ciclo operativo, dando riscontro direttamente ai soggetti reclamanti con la tempestività necessaria tenendo conto dei contenuti del reclami medesimi, e comunque non oltre 45 giorni dal loro ricevimento.
- 3) I soggetti vigilati adottano adeguati presidi organizzativi e idonee procedure operative tese ad assicurare il rispetto dei principi sopra indicati. I responsabili delle forme pensionistiche valutano l'adeguatezza dei suddetti presidi e l'idoneità delle procedure adottate e segnalano tempestivamente all'organo di amministrazione e alla Covip eventuali criticità riscontrate.

L'art. 4 prevede che:

- 1) I soggetti vigilati forniscono con gli strumenti ritenuti più adeguati tutte le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla Covip. I siti internet danno adeguata evidenza delle informazioni suddette.
- 2) Le SGR, che gestiscono fondi pensione aperti e che si siano dotate di Nota informativa per la raccolta delle adesioni, riportano nella Nota informativa le modalità di presentazione dei reclami e indicazioni circa la possibilità di inviare esposti alla Covip.
- 3) I soggetti vigilati inviano alla Covip informazioni di sintesi sui reclami loro pervenuti, con periodicità e secondo le modalità tecniche individuate dalla stessa con apposito provvedimento.

## 2. STRATEGIA DI GESTIONE DEI RECLAMI

### 2.1. STRATEGIA DEI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO ED AI SERVIZI ACCESSORI PRESTATI DALLA SGR

La presente policy, in adempimento alla normativa sopra richiamata, descrive la strategia adottata dalla SGR per la gestione dei reclami ricevuti nell'ambito dei servizi di investimento e dei servizi accessori prestatati dalla SGR.

Il Consiglio di Amministrazione della SGR ha affidato alla funzione di Compliance la trattazione dei reclami che vengono gestiti sulla base della seguente procedura:

- i reclami devono essere inoltrati in forma scritta a CARIGE A.M. SGR S.p.A., Via Pisa n. 58, 16146 Genova, tramite fax al numero 010/3696190 o all'indirizzo di posta elettronica [carigesgr@carigesgr.it](mailto:carigesgr@carigesgr.it). Inoltre, i reclami possono pervenire alla SGR anche tramite i soggetti collocatori.
- qualora il reclamo venga presentato da un legale, un'associazione di categoria, per conto dell'interessato, è necessaria l'allegazione di copia della procura o della delega alla presentazione;
- la funzione di Compliance esamina la problematica emergente dal reclamo e svolge le seguenti attività:
  - riceve la lettera di reclamo, provvede alla registrazione degli estremi della stessa all'interno dei propri applicativi informatici ed all'assegnazione di numero identificativo della pratica;
  - valuta il reclamo e lo sottopone al Direttore Generale;
  - acquisisce le necessarie informazioni e, se del caso, impartisce alle competenti strutture le indicazioni più opportune per la rimozione di eventuali carenze riscontrate;
  - inoltra copia dei reclami ai Controlli Interni;

- in occasione della relazione annuale sull'attività svolta, relaziona il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale della SGR sui reclami ricevuti, sull'esito degli stessi e sulle eventuali iniziative intraprese;
- la SGR, per il tramite del Responsabile dell'Area Amministrazione e Supporto, che a sua volta si avvale dell'Unità Organizzazione e affari societari, comunica per iscritto all'investitore, a mezzo lettera raccomandata A/R, le proprie determinazioni, sia positive che negative, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
- la SGR provvede, per il tramite della funzione di Compliance, a conservare tutti i dati e le informazioni concernenti i reclami comprese le misure poste in essere per la soluzione degli stessi;
- la SGR garantisce il rispetto dei diritti previsti dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela dei dati personali;
- la SGR considera chiuso il reclamo qualora, nel termine di 30 giorni dalla ricezione della risposta formulata dalla SGR stessa, il reclamante non presenti altre istanze con riferimento al reclamo oggetto di risposta;
- nell'eventualità in cui il reclamo sfoci in un contenzioso, la SGR affida la pratica, in virtù di un contratto di outsourcing, all'Ufficio Legale della Capogruppo o ad un Legale Esterno individuato e nominato dal Direttore Generale.

## 2.2. STRATEGIA DI GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI AL FONDO PENSIONE APERTO CARIGE

La presente policy descrive la strategia adottata dalla SGR per la gestione dei reclami concernenti il Fondo Pensione Aperto Carige in adempimento alla normativa Covip.

Il Consiglio di Amministrazione della SGR ha affidato alla funzione di Compliance la trattazione dei reclami che vengono gestiti sulla base della seguente procedura:

- i reclami, completi dei dati essenziali per la trattabilità degli stessi (nome, cognome, indirizzo del reclamante, oggetto del reclamo) devono essere inoltrati in forma scritta a CARIGE A.M. SGR S.p.A., Via Pisa n. 58, 16146 Genova, tramite fax al numero 010/3696190 o via email all'indirizzo di posta elettronica [carigesgr@carigesgr.it](mailto:carigesgr@carigesgr.it). Inoltre, i reclami possono pervenire alla SGR anche tramite i soggetti collocatori.
- la funzione di Compliance esamina la problematica emergente dal reclamo e svolge le seguenti attività:
  - riceve il reclamo e provvede alla relativa annotazione all'interno di un registro elettronico, istituito nell'ambito della SGR, nel quale vengono riportati:
    - data di ricevimento del reclamo da parte del soggetto vigilato;
    - dati identificativi (nome, cognome e indirizzo) del soggetto che ha presentato il reclamo;
    - nel caso di reclamo presentato per conto di un soggetto terzo, identificazione del soggetto nel cui interesse il reclamo è presentato;
    - numero di iscrizione all'Albo tenuto dalla Covip della forma pensionistica complementare oggetto del reclamo;
    - indicazioni sintetiche sull'oggetto del reclamo;
    - indicazione dell'area di attività interessata;
    - estremi dell'ulteriore ed eventuale corrispondenza intercorsa con il reclamante prima dell'esito della trattazione;
    - esito della trattazione;
    - data dell'invio al soggetto che ha presentato il reclamo e/o al soggetto nel cui interesse è stato presentato il reclamo della comunicazione relativa all'esito della trattazione;

- se la problematica è stata devoluta all’Autorità giudiziaria o se siano stati attivati meccanismi di mediazione previsti dalla normativa o le procedure arbitrali eventualmente previste dalle disposizioni della forma pensionistica;
- o assegna a ciascun reclamo un codice numerico per l’identificazione univoca e progressiva dello stesso su base annua;
- o valuta il reclamo e lo sottopone al Direttore Generale;
- o acquisisce le necessarie informazioni e, se del caso, impartisce alle competenti strutture le indicazioni più opportune per la rimozione di eventuali carenze riscontrate;
- o inoltra copia dei reclami ai Controlli Interni;
- o in occasione della relazione annuale sull’attività svolta, relaziona il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale della SGR sui reclami ricevuti, sull’esito degli stessi e sulle eventuali iniziative intraprese;
- la SGR, per il tramite del Responsabile dell’Area Amministrazione e Supporto che a sua volta si avvale dell’Unità Previdenza Complementare, comunica per iscritto all’investitore, a mezzo lettera raccomandata A/R, le proprie determinazioni, sia positive che negative, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo stesso;
- la SGR provvede, per il tramite della funzione di Compliance, a conservare tutti i dati e le informazioni concernenti i reclami comprese le misure poste in essere per la soluzione degli stessi;
- la SGR garantisce il rispetto dei diritti previsti dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 in materia di tutela dei dati personali;
- la SGR considera chiuso il reclamo qualora, nel termine di 30 giorni dalla ricezione della risposta formulata dalla SGR stessa, il reclamante non presenti altre istanze con riferimento al reclamo oggetto di risposta;
- nell’eventualità in cui il reclamo sfoci in un contenzioso, la SGR affida la pratica, in virtù di un contratto di outsourcing, all’Ufficio Legale della Capogruppo o ad un Legale Esterno individuato e nominato dal Direttore Generale.
- il responsabile del Fondo Pensione Aperto Carige valuta l’adeguatezza dei suddetti presidi e l’idoneità delle procedure adottate e segnala tempestivamente all’organo di amministrazione e alla Covip eventuali criticità riscontrate;
- il reclamante, dopo aver presentato il reclamo alla Carige A.M. SGR S.p.A., secondo la procedura sopra descritta, laddove non ottenga adeguato riscontro al reclamo stesso nel termine sopra indicato o non ritenga soddisfacente la risposta della stessa SGR, ha facoltà di inviare esposti alla Covip – Commissione di vigilanza sui fondi pensione mediante servizio postale, presso la sede in Roma, Via In Arcione 71, 00187 Roma, tramite fax al numero 06 69506306 oppure inviando una email da una casella di posta elettronica certificata all’indirizzo: [protocollo@pec.covip.it](mailto:protocollo@pec.covip.it).

Informativa di dettaglio circa le finalità e le modalità di presentazione degli esposti è reperibile sul sito istituzionale della Commissione di Vigilanza dei Fondi Pensione: [www.covip.it](http://www.covip.it).

### **2.3. REVISIONE PERIODICA E STRAORDINARIA DELLA POLICY**

Il Consiglio di Amministrazione della SGR, con il supporto della relazione annuale della funzione di Compliance di cui al paragrafo 2.1, esamina periodicamente con cadenza annuale i reclami pervenuti alla SGR, le procedure di trattazione e, sempre con cadenza annuale e comunque al verificarsi di circostanze tali da determinare nuove valutazioni in merito alle modalità di gestione dei reclami ricevuti, provvede all’aggiornamento della presente policy.

Nello svolgimento della revisione periodica e straordinaria della policy il Consiglio di Amministrazione è supportato anche dal responsabile del Fondo Pensione Aperto Carige che valuta l'adeguatezza dei suddetti presidi e l'idoneità delle procedure adottate e segnala tempestivamente all'organo di amministrazione e alla Covip eventuali criticità riscontrate.