

# CANOVA

## INFORMATIVA SULLA PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento Unione Europea 565/2017.

Predisposta da:	Canova SGR S.p.A.
Organo deliberante:	Consiglio di Amministrazione
Data di prima approvazione del Regolamento:	26.07.2023

### Registro delle revisioni

Revisione	Data revisione	Descrizione revisione
1	26.07.2023	Prima approvazione

## Sommario

Premessa	3
Definizione di reclamo	3
Modalità di trattazione dei reclami	3
Modalità di invio dei reclami	3
Esito dei reclami	4
Arbitro per le Controversie Finanziarie	4

## **Premessa**

Ai sensi dell'art. 26 del Regolamento dell'Unione Europea n.565 del 2017, CANOVA SGR S.p.A. (di seguito la "SGR" o la "Società") 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.

Di seguito sono disciplinate le attività e i presidi posti in essere per tipologia di prodotti e servizi offerti dalla Società e in conformità alle normative sopra citate.

## **Definizione di reclamo**

La Consob definisce reclamo una "qualsiasi comunicazione scritta (es. lettera, fax, email) con cui il cliente di un intermediario, identificandosi con chiarezza, contesta all'intermediario un comportamento o un'omissione che ritiene ingiusti. Il reclamo deve essere presentato con modalità che assicurino la certezza della data di ricezione".

## **Modalità di trattazione dei reclami**

La trattazione dei reclami è affidata all'Area Clienti che, alla ricezione degli stessi, provvede al loro censimento mediante annotazione in uno specifico Registro, archiviato all'interno della piattaforma OneCompliance, fornita e gestita dalla Funzione Compliance.

Ad avvenuta registrazione del reclamo, l'Area Clienti, con il supporto della Funzione Compliance, provvede ad istruire la pratica, avvalendosi della collaborazione di tutte le strutture aziendali 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.

L'Area Clienti, ricevute le opportune osservazioni da parte delle strutture interessate, predispone la risposta coordinandosi con il Consiglio di Amministrazione.

## **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:

CANOVA SGR S.p.A. - Area Clienti

Via Roma, 76 - 31020 Villorba (TV), Italia

A mezzo, alternativamente:

- raccomandata a/r o a mano;
- casella di posta elettronica: [areaclienti@canovasgr.it](mailto:areaclienti@canovasgr.it) (copia della lettera e del documento di identità in formato pdf);
- casella PEC: [canova@pec.canovasgr.it](mailto:canova@pec.canovasgr.it) (copia della lettera e del documento di identità in formato pdf).

## 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, la cui operatività è descritta al paragrafo successivo.

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.

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 all'Arbitro.

## 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.

Il cliente può adire all'Arbitro 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.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente 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.