



RECLAMI E ARBITRO CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Reclami

La Società assicura la corretta gestione dei reclami ricevuti, qualunque sia la classificazione del cliente (al dettaglio o professionale), il canale di ricezione o le modalità di contatto. A tal fine, la Società ha adottato specifica policy per assicurare ai clienti una sollecita trattazione dei reclami.

I reclami indirizzati a Plenisfer Investments SGR S.p.A. (di seguito anche la "Società") possono essere inoltrati per iscritto alla Società:

- tramite raccomandata:
Plenisfer Investments SGR S.p.A.
All'attenzione della Funzione Compliance
Via Sant'Andrea 10/A, 20121 – Milano (MI)
- tramite Posta Elettronica Certificata (PEC): 01328320328ri@legalmail.it.

Responsabile della ricezione e della gestione dei reclami è la Funzione Compliance. L'analisi e l'istruzione dei reclami è effettuata in modo da garantire una risposta al cliente entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo. La lettera di risposta è inviata al cliente tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o tramite PEC a seconda del metodo di ricezione del reclamo o delle informazioni contenute nel reclamo.

I dati e le informazioni concernenti i reclami sono conservati nel registro reclami istituito dalla SGR e mantenuto dalla Funzione Compliance.

Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF)

La SGR aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie ("ACF"), previsto dal D. Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, istituito dalla Consob con delibera del 4 maggio 2016 n. 19602 (da ultimo modificato con delibera n.21867 del 26 maggio 2021) e operativo dal 9 gennaio 2017 (il "Regolamento ACF").

Se il cliente al dettaglio non è soddisfatto dell'esito del reclamo, oppure non ha ricevuto risposta entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo medesimo da parte della SGR, prima di ricorrere al giudice, può proporre ricorso all'ACF.

Potranno essere sottoposte all'ACF le controversie in merito all'osservanza da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza previsti a tutela dell'investitore nella prestazione dei servizi di investimento o dell'obbligo di consegnare all'investitore il documento contenente le informazioni chiave (Key Information Document) di cui agli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014.

Il diritto di ricorrere all'ACF deve essere esercitato in ordine a controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere dall'intermediario entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Restano escluse:

- (i) le controversie di valore superiore a Euro 500.000,00 (cinquecentomila/00);
- (ii) le controversie che hanno ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario dei predetti obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza;
- (iii) le controversie che hanno ad oggetto danni di natura non patrimoniale;



- (iv) le controversie per le quali siano pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- (v) le controversie, in relazioni alle quali esista una precedente decisione di merito assunta dall'ACF ovvero una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Il diritto di ricorrere all'ACF deve essere esercitato dal cliente entro un anno dalla presentazione del reclamo e non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente medesimo e sarà sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale contenute nei contratti che disciplinano il rapporto fra il cliente e l'intermediario.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori o di un procuratore. L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per il cliente.

Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

La presentazione del ricorso, il contraddittorio e lo scambio di documentazione avvengono esclusivamente online attraverso il sito web dell'ACF (www.acf.consob.it), avvalendosi della modulistica che sarà resa disponibile sul sito web dell'ACF: https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso?p_p_id=58&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&saveLastPath=fa.

Rimane fermo, in ogni caso, il diritto del cliente di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione stragiudiziale.

È prevista, in ogni caso, la possibilità di una composizione bonaria della controversia (ad esempio per le parti di chiedere una sospensione del procedimento al fine di trovare un accordo; l'estinzione del procedimento in caso di raggiungimento di un accordo o del pieno soddisfacimento della pretesa; il rinvio della pubblicazione della notizia di mancato adempimento in caso di avvio di negoziazioni volte a raggiungere un accordo sull'esecuzione della decisione).

Al riguardo, i termini previsti dai commi 4, 5 e 6 dell'art. 11 del Regolamento ACF, nonché quello previsto dall'articolo 14, comma 1 del Regolamento ACF sono sospesi per un periodo massimo di novanta giorni. La sospensione può essere richiesta una sola volta nel corso del procedimento.

Per tutte le informazioni inerenti al ricorso all'ACF nonché l'organizzazione e il funzionamento dello stesso si rinvia al sito internet di quest'ultimo <https://www.acf.consob.it/>.

In risposta a qualsiasi reclamo presentato dai clienti al dettaglio, la SGR fornirà informazioni adeguate sulle modalità e sui tempi per la presentazione di un eventuale ricorso all'ACF.

Per ogni ulteriore esigenza di approfondimento e per la conoscenza specifica del dettato normativo e del compendio regolamentare e procedurale in merito all'ACF, si fa rinvio al seguente riferimento internet:

<https://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie>

e alla Guida Pratica sull'ACF:



<https://www.acf.consob.it/documents/20184/0/Brochure+ACF+2023/6d6e00cf-2c9b-4623-a470-ada0d5b45dac>.