

INFORMATIVA CONCERNENTE I RECLAMI DA PARTE DEGLI INVESTITORI / POTENZIALI INVESTITORI INERENTI ALLA PRESTAZIONE DA PARTE DELLA SGR DEL SERVIZIO DI GESTIONE COLLETTIVA DEL RISPARMIO

TeamSystem Capital at Work SGR S.p.A. (la “SGR”) pone gli investitori / i potenziali investitori al centro della propria attenzione con l’obiettivo di mantenere le relazioni su un livello di eccellenza; pertanto, la SGR attribuisce particolare rilevanza al trattamento di eventuali reclami, in quanto la puntuale valutazione e l’efficace gestione degli stessi consentono di individuarne con tempestività le cause e di condurre le opportune azioni correttive.

Con il termine “*reclamo*”, in via generale, si intende ogni atto con cui un cliente, purché chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione.

Per configurare un reclamo, la contestazione deve:

- essere formulata da un investitore / potenziale investitore di uno dei fondi gestiti dalla SGR o da ogni soggetto che lo rappresenti munito di formale procura (procuratore, legale, ecc.);
- essere indirizzata alla SGR;
- denunciare una reale o presunta irregolarità o omissione riferita allo svolgimento del servizio di gestione collettiva di investimento prestato dalla SGR.

La forma scritta costituisce elemento essenziale per la validità del reclamo.

I reclami possono essere inoltrati dagli investitori / potenziali investitori mediante i seguenti canali:

- l’invio di una lettera a: TeamSystem Capital at Work SGR S.p.A., Via Pietro Cossa n. 2, 20122 – Milano (MI);
- l’invio di una PEC all’indirizzo: tscawmgr@pecteamssystem.com;
- l’invio di una mail all’indirizzo: investor@tscawmgr.com.

In ogni caso, la presentazione di un reclamo è gratuita per gli investitori / potenziali investitori.

La SGR ha adottato una procedura aziendale che disciplina la trattazione, valutazione e gestione dei reclami pervenuti per iscritto dagli investitori / potenziali investitori.

In conformità a tale procedura, la SGR tratta i reclami ricevuti in modo sollecito, comunicando tempestivamente all’investitore / potenziale investitore la presa in carico del reclamo ricevuto e l’avvio della relativa valutazione.

Tempestivamente, e comunque entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo, la SGR invia all’investitore / potenziale investitore la comunicazione scritta circa l’esito del reclamo.

Se il reclamo è ritenuto infondato, nell’ambito della predetta comunicazione sono indicate le motivazioni del rigetto e sono altresì fornite indicazioni in merito alle opzioni a disposizione dell’investitore / potenziale investitore, ivi inclusa l’eventuale possibilità di riproporre le proprie doglianze ad un organismo di risoluzione alternativa delle controversie – e, in particolare, all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (“ACF”) – o l’eventuale possibilità per l’investitore / potenziale investitore di adire l’autorità giudiziaria ed intentare una causa civile.

L’ACF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito presso la Consob, che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l’operatività attraverso l’Ufficio di segreteria tecnica dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie. Per ogni ulteriore informazione in merito si rinvia al seguente indirizzo web: <https://www.acf.consob.it/>.

La SGR, trascorsi 180 (centottanta) giorni dalla ricezione da parte dell’investitore / potenziale investitore dell’ultima lettera di risposta inviata dalla SGR senza che questi abbia sollevato ulteriori contestazioni per iscritto, ritiene chiuso il reclamo.