

## RECLAMI

Ai sensi dell'art. 110 del Regolamento Consob 20307/2018 che rimanda all'art. 26 del Regolamento (UE) 565/2017, Castello SGR ha definito idonee procedure per assicurare alla clientela una sollecita trattazione dei reclami pervenuti.

I reclami dovranno essere inoltrati in forma scritta, mediante raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata (PEC) a: Castello SGR S.p.A. all'attenzione dell'Ufficio Compliance, via G. Puccini, 3 – 20121 Milano (MI), o a mezzo PEC all'indirizzo: [pec.castellosgr@legalmail.it](mailto:pec.castellosgr@legalmail.it)

La SGR provvederà ad istruire sollecitamente, secondo le suddette procedure, la trattazione dei reclami pervenuti, comunicando alla clientela, mediante raccomandata A/R o PEC, in maniera chiara ed esaustiva, l'esito degli accertamenti effettuati entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta da parte della SGR entro i termini previsti o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, l'Investitore potrà presentare ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) presso la Consob.

## ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito dalla Consob con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, è operativo dal 09 gennaio 2017 ed è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori (risparmiatori) ed intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

I risparmiatori che si trovino ad avere un contenzioso con il proprio intermediario per lamentele che riguardino la violazione presunta di norme da cui discendono gli obblighi ricordati, che abbiano già presentato reclamo presso l'intermediario senza aver ottenuto risposta nei due mesi successivi ovvero qualora la risposta sia stata insoddisfacente, possono ricorrere all'Arbitro per richieste di risarcimento danni non superiori ad euro 500.000 (cinquecentomila).

L'ACF è competente anche per le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013, ad eccezione delle controversie che implicano la richiesta di somme di denaro superiore ad euro 500.000 (cinquecentomila).

Gli intermediari sono obbligati ad aderire all'ACF e pertanto Castello SGR ha aderito all'ACF.

L'ACF è uno strumento che consente al risparmiatore di ottenere una decisione sulla controversia in tempi rapidi, senza costi e senza obbligo di assistenza legale. L'ACF assicura imparzialità e indipendenza di giudizio. Qualora il risparmiatore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte del risparmiatore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso all'ACF deve essere effettuato entro 1 anno dalla presentazione del reclamo.

La SGR assicura che i reclami ricevuti verranno valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ACF e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, al risparmiatore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'ACF.

Il ricorso all'ACF è del tutto gratuito per i risparmiatori.

L'ACF è un organo collegiale, in cui sono rappresentate le varie componenti del mercato finanziario: oltre al Presidente ne fanno parte quattro membri, di cui due indicati da Consob e due sono espressione rispettivamente delle associazioni di categoria dei consumatori e dell'industria finanziaria.

Sul sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) i risparmiatori possono trovare in formato video e tramite un'apposita brochure esplicativa tutte le informazioni utili a capire chi può fare ricorso all'Arbitro, a quali condizioni, attraverso quale procedura e in quali tempi.