

Documento Informativo in materia di Incentivi e Reclami

Incentivi

La SGR, nel rispetto della vigente normativa di settore, ha stipulato, in relazione alla prestazione del servizio di gestione collettiva, diversi accordi in materia di incentivi. In particolare, in forza dei suddetti accordi, la SGR eroga le seguenti forme di incentivi monetari:

- la SGR retrocede ai collocatori una misura media del 100% delle commissioni di sottoscrizione e delle commissioni di switch per l'attività di collocamento dei fondi svolta dai suddetti intermediari;
- la SGR retrocede ai collocatori una misura media del 72% delle commissioni di gestione per lo svolgimento di attività di assistenza post-vendita agli investitori da parte dei suddetti intermediari;
- la SGR retrocede fino ad un massimo di 100% ai collocatori le commissioni di collocamento imputate ai fondi aventi le caratteristiche di cui al Titolo V, Capitolo I, Sezione II, paragrafo 3.3.1 del Regolamento della Banca d'Italia sulla gestione collettiva del risparmio del 19 gennaio 2015, come successivamente modificato.

Il riconoscimento dei suddetti incentivi è funzionale ad accrescere la qualità dei servizi resi dagli intermediari collocatori in favore degli investitori, sia in sede di sottoscrizione che nella fase successiva (assistenza post-vendita).

Si evidenzia altresì che le eventuali retrocessioni commissionali percepite dalla SGR a seguito degli investimenti da essa effettuati, per conto dei fondi gestiti, in OICVM istituiti da soggetti terzi sono interamente riconosciute ai fondi interessati.

La SGR può inoltre effettuare – sia direttamente sia per il tramite di soggetti terzi - attività di formazione e qualificazione del personale degli intermediari che collocano le quote dei propri fondi, i cui costi sono sostenuti dalla SGR stessa (in tutto od in parte). Il personale della SGR può altresì partecipare ad eventi organizzati da altri intermediari finanziari con finalità educativa e formativa, in un'ottica di accrescimento delle conoscenze e delle competenze in materia di gestione collettiva del risparmio e di servizi di investimento.

I costi della ricerca in materia di investimenti fornita alla SGR da specialisti esterni in forza di specifici contratti sono addebitati ai portafogli dei fondi in base a criteri di imputazione oggettivi che tengono conto del contenuto della ricerca, della pertinenza della stessa con la politica di investimento di ciascun fondo e del numero di operazioni compiute a valere sui singoli portafogli.

La SGR si impegna a rendere noti agli investitori che ne facciano richiesta altri dettagli in materia di incentivi. Tale richiesta va inoltrata alla casella di posta elettronica eurosg@pec.gruppocredem.it.

Reclami

La SGR, ai sensi degli articoli 90 e 110 del Regolamento della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007, si è dotata di un'adeguata procedura volta ad assicurare alla clientela una sollecita trattazione dei reclami da essa presentati e la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo ricevuto.

1. Reclami di clienti che hanno sottoscritto Fondi Euromobiliare o comparti di Euromobiliare International Fund Sicav in Italia

Gli eventuali reclami potranno essere inoltrati alternativamente tramite:

- raccomandata indirizzata a: Credito Emiliano S.p.A. – Ufficio Relazioni Clientela (REC) Via Emilia S. Pietro, 4 – 42121 Reggio Emilia
- Casella PEC: rec.credem@pec.gruppocredem.it
- Casella di posta elettronica: recweb@credem.it

Ai reclami, di norma, viene fornito un riscontro scritto, nel merito, entro 60 giorni dalla data di ricevimento del medesimo reclamo.

Presso la CONSOB è stato istituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) quale sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie. L'accesso all'arbitro è gratuito.

Possono essere sottoposte all'Arbitro le controversie (fino ad un importo richiesto di € 500.000) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Il diritto di ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile.

Affinché il ricorso possa essere ricevuto sulla controversia non devono essere pendenti al momento del ricorso altre procedure di risoluzione extragiudiziale; inoltre è necessario che l'investitore abbia già presentato un reclamo al quale sia stata fornita risposta, ovvero sia trascorso il termine di 60 giorni dalla presentazione dello stesso senza alcun riscontro.

Il ricorso deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Maggiori informazioni sul funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie e sulle modalità di presentazione del ricorso sono disponibili sul sito www.acf.consob.it.

2. Reclami di clienti che hanno sottoscritto comparti di Euromobiliare International Fund Sicav fuori dal territorio italiano

Gli eventuali reclami potranno essere inoltrati alternativamente tramite:

- raccomandata indirizzata a: Euromobiliare Asset Management SGR S.p.A. – Luxembourg Branch – Complaints Officer, 10-12, avenue Pasteur, L-2310 Luxembourg
- Fax: +352 22 00 30
- Casella di posta elettronica: ads@eurosg.lu

I clienti avranno anche la possibilità di presentare i propri reclami direttamente agli intermediari finanziari, come i distributori locali e/o l'agente pagatore (se del caso) del paese di distribuzione interessato, che inoltrerà poi il reclamo a Credito Emiliano S.p.A ovvero a Euromobiliare Asset Management SGR S.p.A – Luxemburg Branch (secondo il paese di distribuzione), tranne nel caso in cui i reclami riguardino direttamente la qualità dei servizi forniti da tali intermediari finanziari.

I reclami ricevuti dalla Sede Secondaria della SGR sono gestiti in linea con i requisiti legali e normativi applicabili in Lussemburgo, di seguito elencati:

- Legge del 17 Dicembre 2010 relativa agli organismi di investimento collettivo;
- CSSF Regulation 17/671 (sostituisce CSSF Regulation 14/589) relativo alla risoluzione extragiudiziale del reclamo;
- CSSF Regulation 16/07 (sostituisce CSSF Regulation 13/02) relativo alla risoluzione extragiudiziale del reclamo.

Ai reclami, di norma, viene fornito un riscontro scritto, nel merito, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del medesimo reclamo.

In Lussemburgo, la CSSF opera in qualità di organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie (“organismo ADR”) ai sensi della Direttiva europea in materia. È iscritta alla lista degli organismi qualificati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori, redatta dal Ministro dell’Economia lussemburghese, e alla lista degli organismi ADR redatta e pubblicata dalla Commissione Europea.

Qualora il reclamante non abbia ottenuto una risposta o abbia ottenuto una risposta non soddisfacente entro un mese dalla ricezione del reclamo da parte della Sede Secondaria della SGR, può presentare la propria richiesta alla CSSF entro e non oltre un anno dalla data di presentazione del reclamo presso la Sede Secondaria.

La richiesta deve essere presentata in forma scritta, in lingua inglese, lussemburghese, tedesca o francese tramite:

- posta al seguente indirizzo “Commission de Surveillance du Secteur Financier” 283, route d’Arlon, L-2991 Luxembourg;
- posta elettronica (reclamation@cssf.lu) utilizzando l’apposito formulario pubblicato sul sito internet della CSSF;
- fax indirizzato alla CSSF (+352 26 25 1 – 2601).

Maggiori informazioni sul funzionamento della procedura in essere presso la CSSF sono disponibili sul sito

www.cssf.lu/fr/consommateur/reclamations/

5 febbraio 2018