

## RIEPILOGO POLICY DI GESTIONE DEI RECLAMI

In Allianz Global Investors tendiamo a fornire agli investitori nostri clienti un elevato livello di servizio. Tuttavia potrebbero verificarsi talvolta degli errori tali da dare luogo ad un reclamo. Qualora questo avvenga, desideriamo venirci a conoscenza il prima possibile al fine di risolvere la situazione con sollecitudine. Pertanto, in linea con il nostro impegno nei confronti del cliente, Allianz Global Investors GmbH incoraggia e accoglie i commenti dei clienti sui servizi di gestione collettiva del risparmio così come di gestione di portafogli e di consulenza in materia di investimenti.

Allianz Global Investors GmbH gestisce tutti i reclami, dei clienti e degli investitori nei fondi gestiti da una delle società d'investimento di Allianz Global Investors in Europa, con professionalità, obiettività e puntualità, nonché nel rispetto dei seguenti principi: buona fede, autonomia e indipendenza, puntualità, efficienza ed efficacia, imparzialità, precauzione e coordinamento e, infine, ma non meno importante, correttezza. La gestione del reclamo è esente da oneri per il cliente.

Trattiamo come reclamo del cliente ogni lamentela in relazione alla prestazione dei servizi forniti da un'entità di Allianz Global Investors in Europa o dei suoi dipendenti. I reclami possono essere presentati utilizzando la seguente modalità:

- i) per posta ordinaria presso: **Allianz Global Investors GmbH Sede Secondaria - Succursale in Italia, via Durini 1, 20122 Milano**

La lingua utilizzata per le comunicazioni è l'italiano. Al fine di assicurare un approccio uniforme e orientato al cliente, Allianz Global Investors GmbH ha individuato quale referente ultimo per la trattazione dei reclami l'unità di Compliance locale. In tal modo, ogni reclamo è inoltrato dal destinatario dipendente dell'Entità Organizzativa all'unità di Compliance, la quale verifica che la gestione, centralizzazione e follow-up di tutti i reclami dei clienti avvengano con tempestività ed efficienza.

Allianz Global Investors GmbH, Succursale in Italia (la Succursale) informa il cliente, entro cinque giorni lavorativi, della ricezione del reclamo. Qualora si rilevi che il reclamo non possa essere risolto entro tali termini o, comunque, entro un tempo breve, per esempio a causa del coinvolgimento di terzi, il cliente viene informato entro 30 giorni che la questione è ancora oggetto d'indagine e gli viene indicata l'eventuale data del successivo contatto.

I dipendenti di Allianz Global Investors che sono coinvolti nella gestione dei reclami sono tenuti ad agire con puntualità e correttezza, e devono impegnarsi per facilitarne una soluzione soddisfacente. Il cliente riceverà una soluzione entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Succursale.

Qualora non sia soddisfatto della soluzione fornita con espressa risposta scritta dalla Succursale, il cliente (investitore al dettaglio) che intenda ricorrere contro suddetta soluzione deve<sup>1</sup> presentare il suo ricorso all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) attraverso il relativo sito web <https://www.acf.consob.it/>** (entro un anno dalla presentazione del reclamo).

Sono di competenza dell'ACF le sole controversie relative alla violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività caratteristiche (nella fattispecie il servizio di gestione collettiva) ed a richieste di somme di denaro fino a cinquecentomila euro. Inoltre, l'ACF si occupa esclusivamente di controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

Il reclamo e l'ulteriore corrispondenza intrattenuta, in particolare i dettagli relativi alla sua risoluzione, saranno documentati e registrati per un periodo minimo di 10 anni presso la Succursale. Per garantire una gestione tempestiva ed efficiente del reclamo, il cliente dovrebbe inviare almeno le seguenti informazioni:

---

<sup>1</sup> Il diritto (non rinunciabile e sempre esercitabile nelle modalità definite) di ricorrere in prima battuta all'Arbitro per le Controversie Finanziarie contro la risposta finale espressa per iscritto di un reclamo è previsto per i soli investitori diversi dalle controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-*quater*, lettera d) e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-*quinquies* e 2-*sexies*, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e successive modificazioni (Testo unico della finanza).

Cliente (nome e cognome / ragione sociale)
Referente (se diverso dal cliente, nome del referente):
Indirizzo di posta ordinaria
Recapito telefonico:
Indirizzo e-mail:
Strumento di comunicazione preferito:      Posta ordinaria <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/>
Servizi/fondi interessati
Data dell'evento lamentato
Breve descrizione della lamentela sulla prestazione dei servizi caratteristici
Firma del soggetto reclamante (e dell'eventuale referente)