

# INFORMATIVA SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI DELL'ANNO 2010

## ESTRATTO DALLA RELAZIONE DELLA FUNZIONE DI CONTROLLO DI CONFORMITA' SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2010

### Premessa

In Mediolanum Gestione Fondi SGR p.A., società autorizzata allo svolgimento dei servizi di gestione di portafogli, l'attività di gestione dei reclami della clientela e' un processo strutturato e codificato, conformemente alle disposizioni normative vigenti.

In particolare, la struttura dedita alla gestione dei reclami e' posta in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali operative, al fine di assicurare terzietà di analisi e di giudizio sugli argomenti trattati.

Dal 2008, la supervisione complessiva del processo di gestione dei reclami compete alla funzione Controllo Rischi e Compliance. Tale scelta di modello, tuttora vigente, risulta funzionale anche al fine di garantire l'identificazione tempestiva di eventuali disfunzioni e carenze organizzative e delle conseguenti azioni di miglioramento.

Nell'evoluzione del contesto normativo di riferimento per l'anno 2010, si è tenuto conto degli obblighi informativi delle SGR come ridefiniti dalla Delibera CONSOB n.17297 del 28 aprile 2010 ed in particolare della previsione per cui, nell'ambito della relazione della funzione di controllo di conformità, deve essere specificata la situazione complessiva dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento.

Le valutazioni oggetto della presente rendicontazione sono effettuate con riferimento all'anno solare precisando che, in base alla definizione adottata, un reclamo si ritiene composto quando e' stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente, in quanto l'intermediario ha fornito completo ed esaustivo riscontro nei termini previsti ed il cliente non ha presentato nel periodo di riferimento ulteriori lamentele, aventi ad oggetto il medesimo prodotto/servizio. Si ritiene altresì composto il reclamo sul quale si sia raggiunto un accordo transattivo o di soluzione bonaria della vicenda con il cliente.

### Analisi dei reclami pervenuti e composti nel 2010 e nei 3 anni solari precedenti

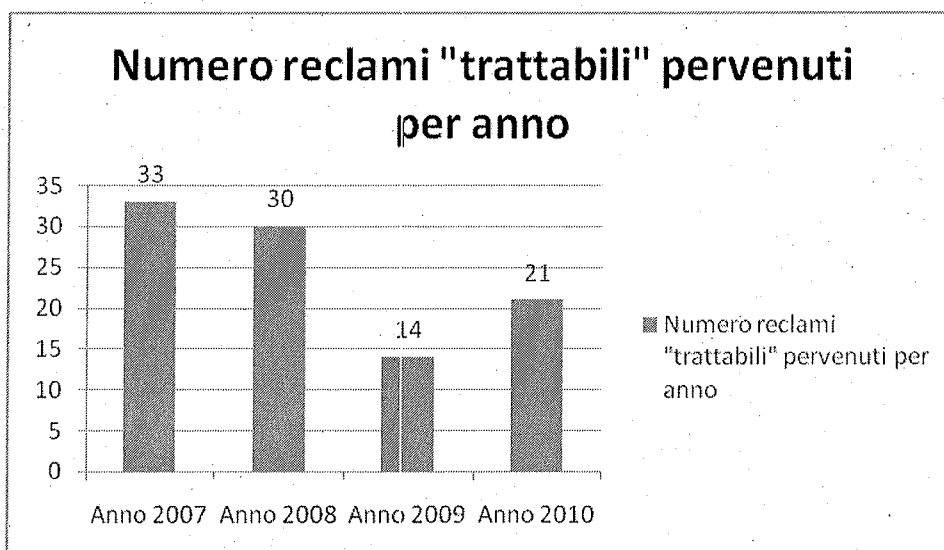
L'analisi dei reclami ricevuti nel 2010, illustrata di seguito, tiene conto di tutti i reclami ricevuti da Mediolanum Gestione Fondi SGR, classificati rispetto alle causali riconducibili ai servizi di investimento previste dalla Delibera CONSOB 17297/2010.

Nel corso dell'anno 2010 sono pervenuti complessivamente alla Società, da parte della clientela, 33 reclami, di cui 21 "trattabili" e 12 "non trattabili", in quanto carenti questi ultimi degli elementi essenziali per poter essere gestiti oppure non di competenza della SGR. A mero titolo esemplificativo, sono considerati non trattabili quei reclami che non consentono di identificare il soggetto reclamante o il prodotto oggetto della lamentela.

Nello stesso periodo sono pervenuti 2 atti di citazione. Nella presente rendicontazione gli atti legali non sono stati conteggiati nel numero dei reclami, per la particolare natura delle procedure di gestione e le differenti modalità di contatto e interazione con i clienti.

Si riporta nella tabella sottostante il totale dei reclami ricevuti e composti nei 3 anni solari precedenti alla data del 31 dicembre 2010.

|                       | Reclami ricevuti | Reclami composti | % reclami composti su ricevuti |
|-----------------------|------------------|------------------|--------------------------------|
| Anno 2010             | 21               | 19               | 90%                            |
| di cui Causali Consob | 21               | 19               | 90%                            |
| Anno 2009             | 14               | 13               | 93%                            |
| di cui Causali Consob | 13               | 12               | 92%                            |
| Anno 2008             | 30               | 25               | 83%                            |
| di cui Causali Consob | 26               | 21               | 81%                            |
| Anno 2007             | 33               | 32               | 97%                            |
| di cui Causali Consob | 31               | 30               | 97%                            |




Dalla lettura dei dati sopra indicati si evince l'esiguità del numero dei reclami ricevuti, anche confrontati al numero complessivo dei clienti della Società che alla data del 31 dicembre 2010 era pari a 206.200.

Analizzando l'esito dell'istruttoria dei 19 reclami composti nell'anno 2010, 4 reclami sono stati ritenuti effettivamente fondati dalla Società ed hanno quindi comportato l'accoglimento delle richieste contenute nei reclami in questione.

### Classificazione dei reclami per servizio d'investimento e per tipologia di causale

La classificazione dei reclami per servizio d'investimento e per tipologia di causale evidenziata di seguito è rappresentata seguendo le indicazioni previste dalla Delibera CONSOB 17297/2010, di cui allo schema allegato II.17.

Si riportano quindi, nella tabella seguente, i 21 reclami "trattabili" ricevuti nell'anno 2010 classificati per servizio e per tipologia di causale che hanno determinato i medesimi.

|                                       | ONAU | ONAD | ONAP | OCI | EEO | REO | MEO | INAP | INAS | COM | MRM | RI | OCEI | MAS | MAC | MAR | AA | ALT | Totale |
|---------------------------------------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|----|------|-----|-----|-----|----|-----|--------|
| Gestione collettiva                   | 2    | 0    | 0    | 0   | 1   | 11  | 0   | 1    | 0    | 1   | 0   | 1  | 0    | 1   | 0   | 0   | 0  | 3   | 21     |
| Gestione di portafogli                | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0   | 0   | 0  | 0    | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   | 0      |
| Consulenza in materia di investimenti | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0   | 0   | 0  | 0    | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   | 0      |
| Commercializzazione di OICR propri    | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0   | 0   | 0  | 0    | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   | 0      |
| Commercializzazione di OICR di terzi  | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0   | 0   | 0  | 0    | 0   | 0   | 0   | 0  | 0   | 0      |
| Totale                                | 2    | 0    | 0    | 0   | 1   | 11  | 0   | 1    | 0    | 1   | 0   | 1  | 0    | 1   | 0   | 0   | 0  | 3   | 21     |

#### Legenda causali:

- ONAU: operazioni non autorizzate;
- ONAD: operazioni non adeguate;
- ONAP: operazioni non appropriate;
- OCI: operazioni in conflitto di interesse;
- EEO: errata esecuzione degli ordini;

REO: ritardata esecuzione degli ordini;  
MEO: mancata esecuzione degli ordini;  
INAP: informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario);  
INAS: informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti);  
COM: applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite;  
MRM: mancato rispetto del mandato di gestione;  
RI: rendimenti insoddisfacenti;  
OCET: ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario;  
MAS: mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto;  
MAC: mancata consegna documentazione richiesta;  
MAR: mancata o ritardata risposta ad altro reclamo;  
AA: mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV;  
ALT: altro.

La classificazione "ritardata esecuzione degli ordini" (REO) comprende i reclami in cui il cliente denuncia che l'ordine impartito per il tramite del Promotore Finanziario sia stato eseguito dall'intermediario con ritardo.

Degli 11 reclami riferiti alla causale sopra indicata, 9 reclami sono stati composti e di questi 2 sono stati ritenuti fondati.

Nella classificazione "altro" (ALT) rientrano i reclami con i quali il cliente ha denunciato irregolarità non comprese nelle altre voci. Dei 3 reclami inerenti la causale sopra indicata, 2 sono stati ritenuti fondati.

#### **Eventuali carenze procedurali, organizzative e comportamentali**

Dall'esame dei reclami pervenuti nell'anno 2010 non sono emerse carenze procedurali, organizzative e comportamentali tali da essere comunicate all'Alta Direzione, agli Organi amministrativi ed al Collegio Sindacale.

\*\*\*\*\*

Basiglio, marzo 2011

Settore Compliance

