

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

La politica di Pramerica SGR è orientata alla tutela degli interessi della propria Clientela e si riflette nella concezione del reclamo quale opportunità per la Società di prestare la massima attenzione ad eventuali segnali di insoddisfazione che emergono in modo diretto dalle manifestazioni di disagio che si concretizzano con la formalizzazione di un reclamo.

Pramerica SGR per la distribuzione dei propri prodotti e servizi si avvale di una rete di collocamento che cura il contatto diretto con la Clientela, effettuando periodicamente controlli sulla condotta di ciascun collocatore.

A supporto di quei Clienti che non trovano risposte soddisfacenti rivolgendosi al proprio collocatore, Pramerica SGR mette a disposizione diversi canali di comunicazione: dalla casella di posta elettronica info@pramericasgr.it, al form web nella sezione *contatti* del sito www.pramericasgr.it per la semplice richiesta di informazioni o di chiarimenti, alle caselle di posta elettronica reclami@pramericasgr.it e reclami@pecpramericasgr.it per la formalizzazione di eventuali reclami. Tutte le comunicazioni possono inoltre essere inviate anche a mezzo posta ordinaria o raccomandata.

In Pramerica SGR la gestione dei reclami è affidata ad una specifica struttura indipendente dalle funzioni commerciali e questo proprio al fine di valutare in modo imparziale le segnalazioni ricevute dalla Clientela.

Nel corso del 2018, Pramerica SGR ha ricevuto complessivamente **29 reclami e 1 replica** riguardanti esclusivamente strumenti finanziari. Maggiori dettagli sono riportati nei prospetti e nei grafici di seguito rappresentati.

I reclami pervenuti sono stati perfezionati con una media di **54** giorni necessari per la raccolta delle informazioni e l'invio della risposta alla Clientela reclamante¹.

Modalità e canali a disposizione dei Clienti per la presentazione dei reclami

Il Cliente per presentare le proprie contestazioni alla Società può compilare l'apposito modulo disponibile sul sito http://www.pramericasgr.it/contenuti/file/MODULO_RECLAMI.pdf o predisporre una comunicazione in carta semplice (contenente i seguenti dati minimi: nome, cognome, indirizzo, codice fiscale, numero del rapporto oggetto della comunicazione, eventuale collocatore presso cui il rapporto è in essere) ed inviare il tutto, allegando copia di un documento di identità valido secondo le seguenti modalità:

- posta ordinaria o raccomandata da indirizzare a:
Pramerica Sgr
Servizio Compliance
Via Monte di Pietà, 5 – 20121 Milano;

- posta elettronica da indirizzare a:
 - casella ordinaria reclami@pramericasgr.it;
 - PEC reclami@pecpramericasgr.it.

¹ A partire dal 1 gennaio 2017 per i reclami su strumenti finanziari la risposta deve essere inviata al Cliente entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Monitoraggio dei reclami - Anno 2018 - Tavole e Grafici

Contestazioni pervenute nel corso del 2018

CONTESTAZIONI	NUMERO CONTESTAZIONI
RECLAMI SU STRUMENTI FINANZIARI	29
RECLAMI I° ISTANZA	29
REPLICHE	1
RICORSI ACF (ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE)	0
ESPOSTI BANCA D'ITALIA E CONSOB	0
MEDIAZIONI EX D.LGS 28/2010	0

Reclami in lavorazione a fine anno

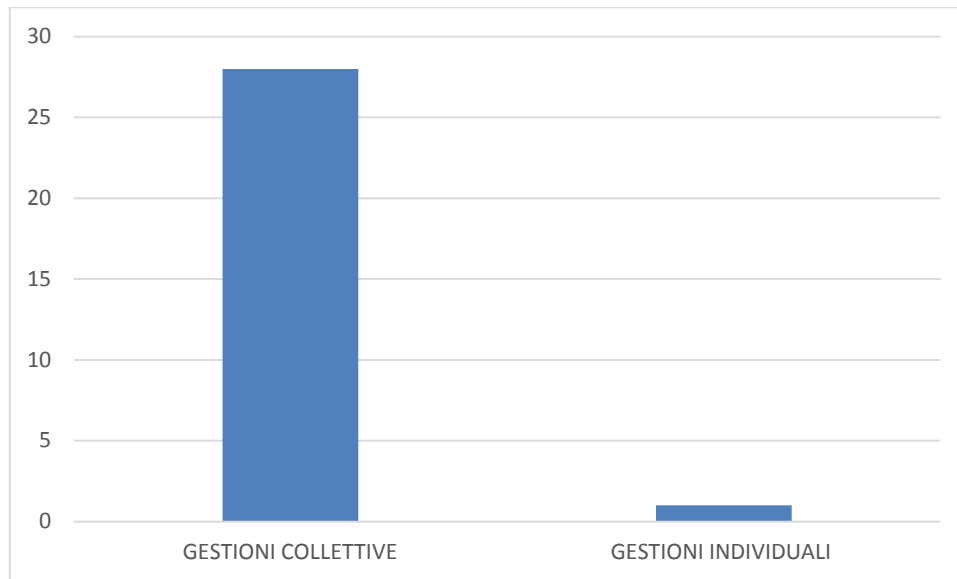
DATI GENERALI	NUMERO DI RECLAMI
RECLAMI IN LAVORAZIONE AL 31/12/2015	3
RECLAMI IN LAVORAZIONE AL 31/12/2016	0
RECLAMI IN LAVORAZIONE AL 31/12/2017	6
RECLAMI IN LAVORAZIONE AL 31/12/2018	3

Dettaglio reclami pervenuti nel corso del 2018

RECLAMI ACCOLTI/RESPINTI	NUMERO RECLAMI	%
ACCOLTI	1	4%
PARZIAMENTE ACCOLTI	3	10%
RESPINTI	25	86%

CANALI DI COMUNICAZIONE	NUMERO RECLAMI	%
SCRITTO CARTACEO	6	21%
CANALI DI COMUNICAZIONE A DISTANZA	23	79%

PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	%
GESTIONI COLLETTIVE	28	97%
GESTIONI INDIVIDUALI	1	3%



MOTIVO DEL RECLAMO		NUMERO RECLAMI	%
APPLICAZIONE DI COMMISSIONI DIFFORMI DA QUELLE CONTRATTUALMENTE STABILITE	COM	1	3,45%
ERRATA ESECUZIONE DEGLI ORDINI	EEO	4	13,79%
INFORMATIVA PREVENTIVA ALL'OPERAZIONE NON ADEGUATA	INASP	2	6,90%
INFORMATIVA SUCCESSIVA ALL'OPERAZIONE NON ADEGUATA	INAS	3	10,34%
MANCATA ESECUZIONE DEGLI ORDINI	MEO	3	10,34%
RENDIMENTI INSODDISFACENTI	RI	9	31,03%
RITARDATA ESECUZIONE DEGLI ORDINI	REO	1	3,45%
RITARDI NELLA CHIUSURA RAPPORTI	OCET	1	3,45%
ALTRO	ALT	5	17,24%

