



Riepilogo della Politica sulla gestione dei reclami

1. Scopo

L'obiettivo della politica è quello di garantire che i reclami ricevuti da Gamax Management AG (qui di seguito “**GMAG**”) in relazione ai fondi che gestisce siano trattati in maniera professionale, efficiente e uniforme, in conformità con le normative vigenti e le regole stabilite dalla *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (Commissione di sorveglianza del settore finanziario) (qui di seguito “**CSSF**”).

2. Come presentare un reclamo

I ricorrenti devono presentare un reclamo per iscritto sotto forma di lettera, fax o e-mail indicando il loro nome (in caso di persone giuridiche, il nome della persona giuridica e del suo rappresentante legale) unitamente ai loro dati di contatto. Il ricorrente dovrà spiegare in maniera dettagliata i fatti all'origine del reclamo, allegando qualsiasi documentazione specifica di supporto. Ulteriori dettagli sono forniti qui di seguito.

a. Dove inviare un reclamo?

I reclami devono essere inviati sotto forma di:

- Lettera indirizzata direttamente a:
Gamax Management AG
11/13 Boulevard de la Foire
L-1528 Lussemburgo; oppure
- E-mail (info@gamax.lu); oppure
- Fax (+352 269 764 54); oppure
- Messaggio inviato tramite la pagina “Contatti” del sito web di GMAG; oppure
- Possono essere inoltrati a GMAG tramite i suoi provider di servizi, distributori o la CSSF.

I ricorrenti possono presentare i loro reclami a GMAG in inglese o in tedesco.

b. Contenuto dei reclami

Per facilitare l'analisi e consentire al proponente di contattare il ricorrente, quest'ultimo è invitato a fornire, come minimo, le seguenti informazioni per garantire una pronta gestione del reclamo:

- Identità e dati di contatto del ricorrente;
- Motivo del reclamo (formulare il reclamo in maniera chiara specificando quale servizio, prodotto o provider di servizi di GMAG è l'oggetto del reclamo stesso); inoltre

- Laddove necessario, copie di qualsiasi documentazione a supporto del reclamo.

La mancata indicazione delle informazioni di cui sopra può causare un ritardo nella corretta gestione e nell'efficienza della risposta al reclamo.

3. Elaborazione

Nel caso di reclami riguardanti direttamente GMAG, la persona responsabile presso GMAG verificherà adeguatamente i fatti, con l'aiuto e la collaborazione degli altri dipartimenti aziendali, se necessario, e stilerà una risposta basata sugli standard di comunicazione concordati. La persona responsabile gestirà quindi la questione con il ricorrente.

La conferma scritta della ricezione del reclamo sarà fornita al ricorrente entro un periodo non superiore a 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo stesso, a meno che la risposta stessa non sia fornita al ricorrente entro tale periodo.

GMAG si assicurerà che ciascun ricorrente sia informato circa:

- Le misure assunte per gestire il suo reclamo, adeguatamente registrate;
- Il nome e i dati di contatto della persona responsabile del suo file;
- La procedura che sarà seguita per gestire il reclamo (tempistiche indicative per la gestione del reclamo, esistenza della procedura extraprocessuale di risoluzione dei reclami di fronte alla CSSF, ecc.).

Una risposta, chiara, concisa e precisa sarà inviata entro 1 mese dalla ricezione del reclamo. Qualora non fosse possibile fornire una risposta entro tale termine, la persona incaricata informerà il ricorrente dei motivi del ritardo e indicherà la data in cui sarà possibile ottenere una risposta.

4. Procedura di risoluzione della disputa

Laddove il ricorrente non ottenga una risposta o una risposta soddisfacente al livello presso il quale ha presentato inizialmente il suo reclamo, questi ha la possibilità di far passare il reclamo stesso al livello dirigenziale di GMAG. A tale scopo, GMAG:

- Fornirà i dati di contatto della persona responsabile a questo livello;
- Fornirà al ricorrente una spiegazione esaustiva in merito alla posizione di GMAG relativamente al reclamo;
- Informerà il ricorrente, per iscritto o tramite altro mezzo durevole, dell'esistenza della procedura extraprocessuale di risoluzione dei reclami di fronte alla CSSF e invierà una copia della norma 16-07 CSSF o il riferimento al sito web della CSSF;
- Indicherà al ricorrente i vari mezzi per contattare la CSSF per presentare un reclamo; e
- Informerà il ricorrente, per iscritto o tramite altro mezzo durevole, della possibilità di presentare una richiesta alla CSSF e che, in tal caso, la richiesta alla CSSF dovrà essere presentata alla CSSF entro 1 anno dalla presentazione del reclamo iniziale a GMAG.

Tale richiesta deve essere presentata alla CSSF per iscritto (in lussemburghese, francese, tedesco o inglese) via:

- E-mail all'indirizzo reclamation@cssf.lu; oppure
- Lettera indirizzata a:
Commission de Surveillance du Secteur Financier

283, route d'Arlon

L-1150 Lussemburgo; oppure

- Fax al numero +352- 26251601; oppure
- La compilazione del modulo specifico disponibile alla pagina <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>.

Maggiori informazioni in merito alla procedura extraprocessuale di risoluzione dei reclami della CSSF oltre alle principali norme si possono trovare sul sito web della CSSF alla pagina <http://www.cssf.lu/en/consumer/regulation/laws-regulations-and-other-texts/>