

## **PIMCO Deutschland GmbH ("PIMCO") - Procedura di gestione dei reclami**

PIMCO si è prefissata l'obiettivo di offrire ai suoi investitori e clienti un servizio di prim'ordine. Ovviamente speriamo che i nostri servizi non diano adito a reclami. Tuttavia, qualora non vi riteniate pienamente soddisfatti della nostra consulenza, PIMCO cercherà naturalmente di trovare una soluzione rapida e di fornirvi un feedback tempestivo in merito al vostro reclamo.

A tal fine, PIMCO ha introdotto delle linee guida per la gestione dei reclami, che vengono aggiornate e riviste regolarmente. L'obiettivo di tali linee guida è assicurare una risoluzione rapida e adeguata delle controversie. Esse soddisfano i requisiti dell'autorità di regolamentazione a cui PIMCO è soggetta, ossia l'Autorità federale di vigilanza sui servizi finanziari ("BaFin"). Le linee guida per la gestione dei reclami sono riassunte di seguito.

### **1. Quali passi devo seguire per presentare ufficialmente un reclamo?**

È possibile presentare un reclamo sia oralmente che per iscritto contattando:

**PIMCO Deutschland  
GmbH** Seidlstraße 24-24a  
80335 München  
Germania

Telefono: +49 (0) 89 262096000

[E-mail: ComplaintManagementEMEA@pimco.com](mailto:ComplaintManagementEMEA@pimco.com)

### **2. Come sarà gestito il mio reclamo?**

Il Suo reclamo sarà trattato in modo tempestivo e imparziale dal team di gestione dei reclami di PIMCO.

### **3. Cosa succede se PIMCO è in grado di risolvere il mio reclamo entro tre (3) giorni lavorativi?**

PIMCO Le invierà prontamente una risposta scritta in cui Le indicherà i passi da seguire per risolvere il Suo problema e La informerà dei Suoi diritti.

**4. Cosa succede se PIMCO non è in grado di risolvere il mio reclamo entro tre (3) giorni lavorativi?**

PIMCO provvederà innanzitutto ad inviarLe prontamente una conferma di ricezione scritta.

PIMCO cercherà inoltre di fornirLe una risposta definitiva ed esauriente entro otto (8) settimane dal ricevimento del Suo reclamo.

**5. Cosa succede se il mio problema è troppo complesso?**

Per problemi particolarmente complessi, PIMCO potrebbe non essere in grado di darLe una risposta definitiva entro otto (8) settimane dalla ricezione del Suo reclamo. In questi casi, durante queste otto (8) settimane PIMCO provvederà a inviarLe una risposta provvisoria contenente una spiegazione dei motivi per cui in questa fase non è in grado di risolvere in modo soddisfacente il Suo problema e un'indicazione sui tempi entro cui riceverà ulteriori informazioni.

**6. Cosa succede se penso che il mio reclamo non sia stato risolto in modo soddisfacente?**

Se ritiene che il Suo reclamo non sia stato risolto in modo soddisfacente, La preghiamo di contattare PIMCO e di chiedere che la risposta venga riconsiderata. A questo proposito, desideriamo attirare la Sua attenzione sul fatto che (qualora il Suo reclamo dia diritto ad un rimborso) ha anche la possibilità di rivolgersi all'Organo di conciliazione dell'Autorità federale di vigilanza sui servizi finanziari oppure può intentare una causa civile. Le richieste a questo organo di conciliazione devono essere presentate entro sei (6) mesi dalla data della conferma scritta di PIMCO.

**7. Cos'è esattamente l'organo di conciliazione?**

L'organo di conciliazione è un servizio gratuito e indipendente offerto dall'Autorità federale di vigilanza sui servizi finanziari, che è stato istituito allo scopo di risolvere le controversie relative ai servizi finanziari. Esso interviene solo se le parti non sono riuscite a trovare una soluzione soddisfacente per entrambe. L'organo di conciliazione tratta esclusivamente questioni che possono dare luogo a rimborsi. PIMCO provvederà naturalmente ad informarLa dei suoi ulteriori diritti nella risposta scritta che riceverà in ogni caso.

Ulteriori informazioni sull'organo di conciliazione sono reperibili sul suo web:  
[www.bafin.de/Schlichtungsstelle](http://www.bafin.de/Schlichtungsstelle)

o anche inviando un'e-mail a: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)

**8. Cosa posso fare se ho altre domande sulla gestione dei reclami?**

Per ulteriori domande, ci contatti direttamente all'indirizzo:

[ComplaintManagementEMEA@pimco.com](mailto:ComplaintManagementEMEA@pimco.com)