

# HENDERSON MANAGEMENT S.A.

## Politica di gestione dei reclami

Data di decorrenza: 1° settembre 2021

Versione: 5.1

## Sommario

Obiettivo .....	1
Oggetto .....	1
Descrizione della procedura .....	1
Deferimenti dei reclami .....	2
Rendicontazione e riesame .....	3
Appendice 1 .....	4
Fondi domiciliati in Lussemburgo.....	4
Fondi domiciliati in Irlanda .....	5

### Obiettivo

Henderson Management S.A. ("HMSA") è una società di gestione lussemburghese autorizzata ai sensi del Capitolo 15 della legge del 17 dicembre 2010 sugli organismi d'investimento collettivo e Gestore di fondi d'investimento alternativo ai sensi della legge del 12 luglio 2013 sui Gestori di fondi d'investimento alternativo. HMSA opera sotto la supervisione della Commission de Surveillance du Secteur Financier ("CSSF").

Ai sensi delle disposizioni del Regolamento 16-07 della CSSF sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie e delle Circolari 14/589 e 18/698, le Società di gestione dovranno adottare e mantenere procedure efficaci e trasparenti per la gestione ragionevole e rapida dei reclami degli investitori e disporre di una politica sulla procedura di risoluzione dei reclami.

A questo proposito, la politica di gestione dei reclami di HMSA intende fornire un quadro normativo per la gestione degli stessi. Il suo scopo è garantire che HMSA possa risolvere i problemi in modo coerente, sistematico, trasparente e reattivo. La politica di gestione dei reclami consentirà inoltre a HMSA di identificare le tendenze e le criticità e di apportare i cambiamenti necessari per migliorare l'ambiente dei controlli.

### Oggetto

La politica troverà applicazione a tutti i reclami secondo la definizione del Regolamento 16-07 della CSSF. Con reclamo s'intende una contestazione presentata da un azionista, da un potenziale azionista o da qualsiasi altra parte (nel prosieguo, "il reclamante") a HMSA per farsi riconoscere un diritto o per riparare un danno in relazione a una specifica questione o in seguito a una lamentela di carattere generale per un servizio fornito. Le richieste di informazioni o di spiegazioni non vengono considerate reclami.

### Descrizione della procedura

Per garantire un approccio coerente e valido con le disposizioni normative, HMSA ha delegato la responsabilità della procedura di gestione dei reclami a un apposito funzionario. Il nominativo del funzionario incaricato della gestione dei reclami, Clíodhna Duggan, viene comunicato alla CSSF, come pure gli eventuali cambiamenti successivi.

Per garantirne una soluzione efficace e trasparente, i reclami devono essere inoltrati per iscritto, mediante posta ordinaria o elettronica a:

Henderson Management S.A.  
Attn. Complaints Handling Officer  
2, rue de Bitbourg  
L-1273 Lussemburgo  
Email: HMSAComplaints@janushenderson.com

Le informazioni fornite dal reclamante devono descrivere chiaramente i fatti che hanno dato origine al reclamo, oltre al nome della persona, al servizio e all'ente cui si riferisce. Inoltre, il reclamo deve descrivere le misure già adottate dal reclamante. Nel caso in cui non agisca per suo conto, il reclamante dovrà fornire prova sufficiente di aver legalmente il diritto di procedere in tal senso.

Il reclamo verrà preso in carico in linea di massima entro 48 ore e sarà data risposta per iscritto entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. In questo spazio di tempo HMSA cercherà di raccogliere e analizzare tutte le prove e le informazioni relative ai singoli reclami.

Nel caso in cui entro 15 giorni lavorativi non possa essere fornita una risposta esauriente, ne verrà data comunicazione al reclamante. HMSA dovrà rispondere senza ingiustificato ritardo e in ogni caso, come previsto dal Regolamento 16-07 della CSSF, entro un mese dal ricevimento del reclamo. Se HMSA non riuscirà a fornire una risposta entro tale termine, dovrà comunicare al reclamante il motivo del ritardo e la data indicativa in cui probabilmente il reclamo verrà analizzato.

Nei rapporti con il reclamante, HMSA dovrà esprimersi con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Nel caso in cui la risposta del funzionario incaricato della gestione dei reclami non fosse soddisfacente, il reclamante potrà decidere di inoltrare il reclamo ai Funzionari responsabili di HMSA. Le informazioni per rivolgersi a questi ultimi possono essere richieste a HMSA.

HMSA garantirà che il gestore degli investimenti, il distributore e i fornitori di servizi impegnati nelle attività o nella gestione dei fondi siano informati di questa politica, in modo che i reclami che vengono loro presentati, ma relativi a HMSA, possano essere inoltrati all'attenzione del funzionario incaricato della gestione. I reclami indirizzati ai fornitori di servizi - e in particolar modo quelli relativi alle attività del fornitore di servizi - dovranno essere inoltrati anche al funzionario incaricato della gestione dei reclami, corredati delle informazioni su come il reclamo verrà trattato e dei tempi previsti per la risoluzione.

### Deferimenti dei reclami

#### Fondi domiciliati in Lussemburgo e Jersey:

Se il reclamo si riferisce a un fondo domiciliato in Lussemburgo (per ulteriori informazioni vedere l'Appendice 1) e il reclamante non è soddisfatto della risposta, può rivolgersi alla CSSF ai sensi del regolamento 16-07 sulle risoluzioni extragiudiziali dei reclami presentati dai clienti. La richiesta dev'essere presentata alla CSSF entro un anno dalla data in cui il reclamo è stato presentato inizialmente ad HMSA. Ulteriori informazioni su come presentare un reclamo alla CSSF sono disponibili su:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

#### Fondi domiciliati in Irlanda:

Se il reclamo si riferisce a un fondo domiciliato in Irlanda (per ulteriori informazioni vedere l'Appendice 1) e il reclamante non è soddisfatto della risposta, può rivolgersi alla CSSF ai sensi del regolamento 16-07 sulle risoluzioni extragiudiziali dei reclami presentati dai clienti o anche al Financial Services and Pension Ombudsman (FSPO) in Irlanda. L'FSPO è un organismo indipendente, che aiuta a risolvere le controversie e i reclami presentati nei confronti di fornitori di servizi finanziari. Ulteriori informazioni su come presentare un reclamo alla CSSF o all'FSPO sono disponibili su:

<https://www.cssf.lu/en/customer-complaint/>

<https://www.fspo.ie/make-a-complaint/>

Tenere presente che, anche se non prende in considerazione reclami singoli, la Banca centrale irlandese accetta le informazioni dei clienti sui prodotti finanziari. Per ulteriori informazioni consultare il sito della Banca centrale irlandese:

<https://www.centralbank.ie/consumer-hub/explainers/how-do-i-complain-about-a-financial-services-firm>

## Rendicontazione e riesame

Tutti i dati pertinenti relativi ai singoli reclami, come pure le misure adottate per la loro gestione, saranno riportati nel registro dei reclami di HMSA. Ogni anno, in base alle disposizioni normative, il funzionario incaricato della gestione dei reclami invierà un rapporto alla CSSF con l'indicazione del numero di reclami ricevuti, classificati per tipo, unitamente alla descrizione degli stessi, alle misure adottate per la loro gestione e al loro status.

Questa politica è soggetta a revisione formale annuale da parte del C.d.A. di HMSA e all'occorrenza potrà essere aggiornata. Dovrà inoltre essere resa disponibile a tutto il personale interessato.

Titolare della politica	Funzionario incaricato della gestione dei reclami
Autore	Gerard Theunissen
Rivisto da	Cliodhna Duggan
Data di approvazione	Agosto 2021
Data dell'ultima revisione	Agosto 2021
Data della revisione successiva	Settembre 2022

## Appendice 1

### Fondi domiciliati in Lussemburgo

<b>Janus Henderson Horizon Fund SICAV</b>
Janus Henderson Horizon Asian Dividend Income Fund
Janus Henderson Horizon Asian Growth Fund
Janus Henderson Horizon Asia-Pacific Property Income Fund
Janus Henderson Horizon Biotechnology Fund
Janus Henderson Horizon China Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Emerging Market Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro Corporate Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euro High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Euroland Fund
Janus Henderson Horizon European Growth Fund
Janus Henderson Horizon Global Equity Income Fund
Janus Henderson Horizon Global High Yield Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Multi-Asset Fund
Janus Henderson Horizon Global Natural Resources Fund
Janus Henderson Horizon Global Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Global Technology Leaders Fund
Janus Henderson Horizon Japan Opportunities Fund
Janus Henderson Horizon Japanese Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Absolute Return Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Equity Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Property Equities Fund
Janus Henderson Horizon Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Strategic Bond Fund
Janus Henderson Horizon Total Return Bond Fund
Janus Henderson Horizon Global Sustainable Equity Fund
Janus Henderson Horizon Global Smaller Companies Fund
Janus Henderson Horizon Sustainable Future Technologies Fund
Janus Henderson Horizon US Sustainable Equity Fund
<b>Janus Henderson Fund SICAV</b>
Janus Henderson Continental European Fund
Janus Henderson Emerging Markets Fund
Janus Henderson Global Equity Fund
Janus Henderson Global Equity Market Neutral Fund
Janus Henderson Latin American Fund
Janus Henderson Pan European Fund
Janus Henderson Pan European Smaller Companies Fund
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Global Multi-Strategy Fund

## Fondi domiciliati in Irlanda

<b>Janus Henderson Capital Funds plc</b>
Janus Henderson Absolute Return Income Fund (EUR)
Janus Henderson Absolute Return Fund
Janus Henderson Absolute Return Income Opportunities Fund
Janus Henderson Balanced Fund
Janus Henderson Flexible Income Fund
Janus Henderson Global Adaptive Capital Preservation Fund
Janus Henderson Global Adaptive Multi-Asset Fund
Janus Henderson Global High Yield Fund
Janus Henderson Global Investment Grade Bond Fund
Janus Henderson Global Life Sciences Fund
Janus Henderson Global Real Estate Fund
Janus Henderson Global Research Fund
Janus Henderson Global Technology and Innovation Fund
Janus Henderson High Yield Fund
Janus Henderson Intech European Core Fund
Janus Henderson Intech US Core Fund
Janus Henderson Multi-Sector Income Fund
Janus Henderson Opportunistic Alpha Fund
Janus Henderson US Balanced 2026 Fund
Janus Henderson US Forty Fund
Janus Henderson US Research Fund
Janus Henderson US Short Term Bond Fund
Janus Henderson US Strategic Value Fund
Janus Henderson US Venture Fund
<b>Janus Selection</b>
Janus Selection Balanced Fund
Janus Selection Flexible Income Fund
Janus Selection Forty Fund
Janus Selection Global Real Estate Fund
Janus Selection High Yield Fund
Janus Selection Strategic Value Fund
Janus Selection Multi-Sector Income Fund
Janus Selection Global Life Sciences Fund

**Janus Henderson Investors**

201 Bishopsgate, Londra EC2M 3AE

Tel: 020 7818 1818 Fax: 020 7818 1819