

SEZIONE VIII – TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Redazione	Funzione <i>Compliance</i> /Consulente incaricato
Verifica	Amministratore Delegato Responsabile Funzione <i>Compliance</i>
Data di prima approvazione	Consiglio di Amministrazione del 29/06/2022
Revisione	Rev. 01 del 26/02/2025

INDICE

1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
3. RICEZIONE DEI RECLAMI.....	4
4. ISTRUTTORIA	5
5. RISPOSTA E ANNOTAZIONE SUL REGISTRO RECLAMI.....	6
6. ULTERIORI OBBLIGHI INFORMATIVI.....	8
7. FLUSSI INFORMATIVI VERSO L'ODV	8
8. RICORSO ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF).....	8

1. AMBITO DI APPLICAZIONE E DEFINIZIONI

Ai sensi dell'art. 90 del Regolamento Intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il "**Regolamento Intermediari**"), le SGR devono adottare politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti.

Inoltre, le SGR devono comunicare i dettagli del processo da seguire per il trattamento dei reclami, includendo informazioni sulla politica di trattazione dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento degli stessi. Tali informazioni sono fornite ai clienti o potenziali clienti su loro richiesta o al momento della registrazione di un reclamo. La SGR deve consentire ai clienti o potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.

Le imprese di investimento devono tenere una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli. A tal fine la Società si è dotata di un apposito registro dei reclami (di seguito, il "**Registro Reclami**"), gestito dalla Funzione *Compliance*.

Per "*reclamo*" si intende una lamentela manifestata da un investitore dei Fondi gestiti e riferita allo svolgimento del servizio di gestione collettiva prestato dalla SGR. Essi possono riguardare sia aspetti gestionali che commerciali/amministrativi derivanti dai servizi. Più in particolare la SGR tratta come reclamo qualsiasi contestazione che abbia per oggetto l'attività di istituzione, gestione o amministrazione di OICR o di commercializzazione degli stessi e che abbia come contenuto un pregiudizio economico o un inadempimento di norme, di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne (di seguito, i "**Reclami**" e, ciascuno, il "**Reclamo**").

L'attuale normativa non impone una forma specifica per la presentazione dei Reclami. Normalmente il Reclamo deve essere però presentato in forma scritta per consentire una più semplice ed efficace trattazione dello stesso.

La presente procedura illustra le modalità operative con cui la SGR gestisce e tratta i Reclami. In caso di Reclamo relativo a Fondi gestiti dalla SGR in delega, la struttura della SGR che ha ricevuto il Reclamo, previa condivisione con la Funzione *Compliance* della SGR, informerà tempestivamente il delegante, collaborando e/o coordinandosi con lo stesso ai fini del riscontro, nel rispetto di quanto previsto nel relativo contratto.

Sempre in tema di Reclami, gli investitori che non siano controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-*quater*, lettera d), del TUF, o investitori professionali di cui all'articolo 6, commi 2-*quinquies* e 2-*sexies* del TUF, possono rivolgersi, per la risoluzione di alcune tipologie di controversie con l'intermediario, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, l'"**ACF**"), istituito con delibera CONSOB n. 19602 del 4 maggio 2016 e successive modifiche e integrazioni, come illustrato nel successivo paragrafo 8. La SGR rende disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito il collegamento ipertestuale al sito web dell'ACF.

Per tutto quanto qui non disciplinato si fa riferimento alla Delibera 19602 di Consob ed al Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 nella versione di tempo in tempo vigente, nonché a quanto disciplinato all'interno del sito web dell'ACF.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La trattazione dei Reclami è disciplinata da:

- Direttiva 2006/73/CE della Commissione del 10 agosto 2006, recante modalità di esecuzione della Direttiva 2004/39/CE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti di

organizzazione e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di tale direttiva;

- Direttiva 2011/61/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2011 ("**Direttiva AIFM**")
- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari ("**Direttiva MiFID II**");
- Regolamento Delegato (UE) n. 2017/565, che integra la Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva e successive modifiche e integrazioni ("**Regolamento 2017/565**");
- Decreto Legislativo del 24 febbraio 1998, n. 58, emanato ai sensi degli articoli 8 e 21 della legge 6 febbraio 1996, n. 52 in materia di intermediazione finanziaria e successive modifiche ed integrazioni ("**Testo Unico della Finanza**" o "**TUF**");
- Regolamento Intermediari, adottato con delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 ai sensi dell'art.6, comma 2-bis, lett. d) del TUF e successive modifiche ed integrazioni ("**Regolamento Intermediari**");
- Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 e successive modifiche ed integrazioni – Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati.
- Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "*Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie ("ACF") ed adozione del Regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del Decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179*" ("**Regolamento ACF**") e successive modifiche e integrazioni.

3. RICEZIONE DEI RECLAMI

La SGR tratta come Reclamo tutte le comunicazioni di clienti e potenziali clienti ricevute per iscritto, a mezzo posta, tramite PEC e/o via e-mail, con la relativa documentazione di supporto. Nello specifico il reclamo deve essere presentato in forma scritta secondo una delle modalità di seguito indicate:

- raccomandata A/R, inviata presso la direzione generale e sede operativa della SGR, in Via Camperio, 9 - 20123 – Milano, all'attenzione del CFO;
- PEC: equitersgrpec@pec.equitersgr.it
- E-mail: reclami@equitersgr.it.

Il processo per la gestione dei Reclami si conclude, di regola, non oltre 60 giorni dal ricevimento del Reclamo mediante risposta inoltrata in forma scritta all'investitore. Il Reclamo si intende composto nel caso in cui non pervenga alcuna altra comunicazione da parte del reclamante entro il termine di 180 giorni dalla risposta inviata dalla SGR. Qualora si dovesse ricevere un ulteriore Reclamo entro i termini di 180 giorni dal medesimo soggetto e con il medesimo oggetto, verrà aperto un seguito del Reclamo precedentemente registrato (i.e. non va ad incrementare il numero di Reclami ricevuti). Qualora invece un Reclamo proveniente dallo stesso soggetto avesse oggetto differente dal precedente, questo verrà classificato come nuovo Reclamo distinto dal precedente.

L'analisi dei Reclami compete alla Funzione *Compliance*, che ne accerta la natura. Ove la Funzione *Compliance* ritenga che la comunicazione ricevuta non rientri nella definizione di "Reclamo", classifica la stessa come

“richiesta di informazioni”. La Funzione *Compliance* provvede all’aggiornamento del Registro Reclami nonché alla verifica che il Reclamo pervenuto non comporti eventuali carenze organizzative e/o procedurali.

UNITÀ OPERATIVA	ATTIVITÀ
<p align="center"><u>AREA OPERATIONS</u> (attraverso il CFO e l’Unità Amministrazione e Segreteria Societaria per i profili di gestione della corrispondenza)</p>	<p>- Riceve il Reclamo o la potenziale lamentela la lettera o il modulo di reclamo sottoscritto dal cliente nella e-mail reclami@equitersgr.it o dalla struttura della SGR alla quale è stato inviato il Reclamo;</p>
	<p>- trasmette copia della comunicazione ricevuta al Responsabile della Funzione <i>Compliance</i>, con in copia l’Amministratore Delegato, ai fini della verifica circa la sussistenza dei requisiti per la classificazione delle richieste ricevute come Reclami.</p>
<p align="center"><u>FUNZIONE COMPLIANCE</u></p>	<p>- Riceve alla e-mail di Funzione <i>Compliance</i>, copia del Reclamo o della potenziale lamentela e provvede alla relativa classificazione. Ove la Funzione <i>Compliance</i> ritenga che la comunicazione ricevuta: (i) non rientri nella definizione di “Reclamo”, ne informa il CFO che provvede ad inoltrare la corrispondenza alla funzione competente secondo le procedure interne della SGR, classificando la relativa comunicazione come “<i>richiesta di informazioni</i>”; (ii) rientri nella definizione di “Reclamo”, con il supporto del CFO, identifica la struttura organizzativa interessata dal Reclamo;</p>
	<p>- provvede tempestivamente all’annotazione sull’apposito Registro Reclami, con il supporto del CFO ed entro il giorno successivo al ricevimento, degli elementi essenziali dello stesso, restando in attesa di ricevere la documentazione relativa all’istruttoria per poterne completare l’annotazione circa le valutazioni della Società e l’esito.</p>

4. ISTRUTTORIA

UNITÀ OPERATIVA	ATTIVITÀ
<p align="center"><u>AREA OPERATIONS</u> (attraverso il CFO)</p>	<p>- Raccoglie dalle funzioni aziendali competenti la documentazione e le informazioni necessarie per la corretta gestione del Reclamo;</p>
	<p>- predispone, con il supporto della Funzione <i>Compliance</i>, l’istruttoria relativa al Reclamo ricevuto sulla base</p>

		dell'esame articolato della problematica emergente dal Reclamo;
	-	conclusa l'istruttoria, sottopone la relativa documentazione al Responsabile della Funzione <i>Compliance</i> .
<u>FUNZIONE COMPLIANCE</u>	-	Sulla base delle informazioni e dei documenti approfondisce la questione giuridica sottostante;
	-	monitora i tempi di istruttoria e di evasione del Reclamo, verificando l'accuratezza, la completezza e la coerenza del processo.

5. RISPOSTA E ANNOTAZIONE SUL REGISTRO RECLAMI

UNITÀ OPERATIVA	ATTIVITÀ
<u>AREA OPERATIONS</u> (attraverso il CFO)	<p>- Predisporre, in base all'istruttoria condotta e previa condivisione dei contenuti con la Funzione <i>Compliance</i>, la risposta al reclamo ricevuto (entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo).</p> <p>La risposta al Reclamo deve essere indirizzata ai destinatari indicati nel Reclamo stesso e deve contenere almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • data, luogo e protocollo di spedizione; • dati di intestazione di tutti i destinatari del Reclamo del cliente; • dati identificativi del rapporto e/o del servizio interessato dal Reclamo; • data di riferimento del Reclamo; • sintesi della lamentela manifestata; • determinazioni della Società in relazione al Reclamo. <p>Nel caso in cui il Reclamo sia stato presentato da un investitore <i>retail</i> (che non rientra quindi nella definizione di "investitore professionale" o "controparte qualificata"), la risposta al Reclamo conterrà altresì l'avvertenza che, ove il cliente non sia soddisfatto dall'esito del Reclamo presentato – e ricorrendo gli altri presupposti previsti dal Regolamento ACF – è possibile presentare un ricorso all'ACF e che ulteriori informazioni in merito alle modalità di presentazione del ricorso sono disponibili sul sito web dell'ACF (https://www.acf.consob.it/).</p>

	-	invia alla e-mail della Funzione <i>Compliance</i> la risposta al Reclamo pervenuto per le relative verifiche;
	-	procede all'invio al cliente della risposta al Reclamo ricevuto (entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo).
<u>AREA OPERATIONS</u> (attraverso l'Unità Amministrazione e Segreteria Societaria per i profili di gestione della corrispondenza)	-	Archivia il reclamo, la documentazione acquisita e il riscontro allo stesso secondo le modalità in uso presso la SGR (archiviazione digitale).
<u>FUNZIONE COMPLIANCE</u>	-	Verifica che non vi si siano state irregolarità nella prestazione del servizio.

Gli art. 90 e 110 del Regolamento Intermediari rimandano all'art. 26 del Regolamento 2017/565, che dispone "Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli".

A tal fine, la SGR ha istituito il Registro Reclami tenuto in forma elettronica dalla Funzione *Compliance* che contiene i seguenti elementi informativi:

- identificazione dell'investitore che ha presentato il Reclamo ed il servizio al quale il Reclamo si riferisce (essendo la Società autorizzata unicamente alla prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio, la sezione potrà essere alimentata con ulteriori informazioni relative, ad esempio, all'attività oggetto di contestazione);
- data di presentazione e di ricevimento del Reclamo;
- cause del Reclamo;
- somme di denaro e valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dalla SGR;
- pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel Reclamo;
- valutazioni sintetiche del Reclamo, delle misure adottate per risolverlo e del suo esito;
- data di comunicazione dell'esito del Reclamo.

UNITÀ OPERATIVA	ATTIVITÀ
<u>FUNZIONE COMPLIANCE</u>	- Aggiorna il Registro Reclami;
	- verifica <i>ex-post</i> l'avvenuta sistemazione per le posizioni da regolarizzare.

In aggiunta a quanto precede, la Funzione *Compliance* interviene nel processo di trattazione dei Reclami tutte quelle volte in cui:

- dalla valutazione delle cause del Reclamo emergano carenze organizzative e/o procedurali, allo scopo di individuare con la Società le iniziative più opportune per la loro rimozione;
- la frequenza dei Reclami pervenuti lasci intravedere aspetti comportamentali, anche di soggetti terzi (ad es.: enti collocatori), allo scopo di suggerire alla Società le iniziative più opportune da intraprendere.

6. ULTERIORI OBBLIGHI INFORMATIVI

Ai fini del rispetto degli obblighi di informativa predisposti dall'art. 26, comma 2 del Regolamento 2017/565, il Responsabile della Funzione *Compliance* riporta al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, in un'apposita sezione della propria relazione periodica (annuale) sull'attività svolta, la situazione complessiva dei Reclami ricevuti per iscritto dagli investitori, e, qualora dall'analisi e valutazione dei Reclami ricevuti nel periodo di osservazione dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali verranno specificate tali carenze e le proposte per la loro rimozione.

L'Area Operations è tenuta alla trasmissione della segnalazione – di cui all'Allegato II.17 della Delibera Consob n. 17297 - relativa ai *"Dati sui Reclami ricevuti per iscritto"*, nei medesimi termini di invio della relazione annuale della Funzione *Compliance* (entro 30 giorni dall'esame da parte degli organi aziendali).

7. FLUSSI INFORMATIVI VERSO L'ODV

Tutti i soggetti coinvolti nelle attività oggetto della presente procedura sono tenuti a segnalare tempestivamente all'OdV, non appena istituito, ogni violazione o deroga relativa alle norme comportamentali e alle modalità esecutive disciplinate dalla presente procedura, dal Codice etico e di comportamento, in generale, dal Modello 231/01 della Società.

8. RICORSO ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF)

Come ricordato nel paragrafo 1, gli investitori che non siano controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-*quater*, lettera d), del TUF, o investitori professionali di cui all'articolo 6, commi 2-*quinquies* e 2-*sexies* del TUF, possono rivolgersi all'ACF per la risoluzione di alcune tipologie di controversie con l'intermediario.

Il ricorso all'ACF può essere proposto - esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori o di un procuratore, quando:

- (i) non siano pendenti, anche su iniziativa della SGR a cui l'investitore abbia aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- (ii) sia stato preventivamente presentato Reclamo alla SGR al quale sia stata fornita espressa risposta, ovvero siano decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che la SGR abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni;
- (iii) l'ACF non si sia già pronunciato con decisione di merito;

(iv) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

L'ACF è competente in merito a controversie relative alla violazione da parte degli intermediari finanziari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella Parte II del TUF e nel Regolamento (UE) n. 2020/1503 e nelle relative disposizioni attuative, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. Salvo quanto di seguito specificato, l'ACF conosce ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza.

L'ACF può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale. Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro, comunque superiori a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00).

In caso di domande risarcitorie, l'ACF riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi summenzionati con esclusione dei danni non patrimoniali.

L'ACF riconosce esclusivamente controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso. In caso di mancata risposta da parte della SGR entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Società, o qualora insoddisfatto, anche parzialmente, dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, l'investitore al dettaglio può presentare ricorso all'ACF.

Il diritto di ricorrere all'ACF:

- deve essere esercitato dall'investitore entro un anno dalla presentazione del Reclamo alla SGR;
- non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti che disciplinano il rapporto fra l'investitore e l'intermediario.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per l'investitore.

Il ricorso e la relativa documentazione devono essere trasmessi, attraverso il sito web dell'ACF. Per maggiori informazioni sull'ACF e sulle modalità di presentazione del ricorso è possibile consultare il sito <https://www.acf.consob.it/> cui la pagina web della SGR rimanda.