

PROCEDURA		
Quaestio Capital SGR S.p.A.		CODICE INTERNO: C.07.05
AREA/UNITÀ RESPONSABILE:  FUNZIONE COMPLIANCE	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI	DATA: 28/03/2019  APPROVATA: CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 28/03/2019
AREA/UNITÀ COINVOLTE:  FUNZIONE COMPLIANCE, AREA LEGAL DPO, AREE DI VOLTA IN VOLTA IMPATTATE DAI RECLAMI		SOSTITUISCE: 7.3 DEL 21/04/2017

Versione	Modifiche alla versione precedente
C.07.05	Cambio codifica da 7.4 a C.07.05, modifiche di layout

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

## Indice

1.	PREMESSA.....	3
2.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
3.	RUOLO E RESPONSABILITÀ DEGLI ATTORI COINVOLTI.....	3
4.	MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI.....	4
5.	MANCATA RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	6
6.	REGISTRO DEI RECLAMI.....	6
7.	INFORMATIVA SUI RECLAMI.....	7
8.	MONITORAGGIO E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI.....	7
9.	RECLAMI INOLTATI TRAMITE ALTRI DELEGATI/INTERMEDIARI.....	8
10.	AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA.....	8

## 1. PREMESSA

La presente procedura (la "Procedura") prescrive le modalità operative e i documenti necessari a completare il processo di trattamento di eventuali istanze di reclamo da parte dei Clienti o potenziali Clienti.

La finalità della procedura è di assicurare che il processo di gestione dei reclami della clientela rispetti criteri di uniformità, trasparenza, documentabilità e conformità alla normativa.

Per reclamo, in via generale, *"deve intendersi ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"*.

Quaestio SGR (di seguito anche "la Società" o "la SGR") garantisce un trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati per tutti i servizi prestati e assicura che tali reclami saranno trattati con la massima diligenza e valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall' Arbitro per le Controversie Finanziarie, il sistema di risoluzione stragiudiziale istituito dalla Consob con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

## 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Si fa riferimento:

1. alla Direttiva 2006/73/CE della Commissione del 10 agosto 2006;
2. alla Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;
3. al Regolamento (UE) n. 565/2017;
4. al Regolamento recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari (il "Regolamento Intermediari");
5. alla Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 e successive modifiche;
6. alla Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del d.lgs. 8 ottobre 2007, n. 179".

## 3. RUOLO E RESPONSABILITÀ DEGLI ATTORI COINVOLTI

Di seguito gli attori coinvolti e i rispettivi ruoli e responsabilità:

- a) Consiglio di Amministrazione: definisce e approva le misure organizzative e le procedure per la gestione dei reclami;
- b) Amministratore delegato: verifica e approva le risposte ai reclami ricevuti e decide in merito al contenuto delle risposte alle ulteriori comunicazioni della clientela;
- c) Funzione di Compliance: è responsabile del trattamento dei reclami destinati alla SGR, dell'archiviazione della relativa documentazione e dell'alimentazione e aggiornamento del Registro dei Reclami. La Funzione di Compliance riferisce al Consiglio di Amministrazione, almeno una volta all'anno, in merito ai rischi individuati e al trattamento dei reclami, nonché

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

alle misure correttive adottate o da adottare. Alla Funzione di Compliance spetta inoltre il compito di sottoporre a verifica la presente procedura almeno una volta all'anno ovvero in occasione di modifiche normative o organizzative e di proporre eventuali aggiornamenti al Consiglio di Amministrazione.

- d) Responsabile dell'Area interessata dal reclamo: supporta la Funzione responsabile del trattamento dei reclami (come nel seguito definita) nella fase di approfondimento e indagine;
- e) Area Legal, DPO: supporta la Funzione responsabile del trattamento dei reclami nella predisposizione della risposta all'istanza di reclamo.

#### 4. MODALITA' DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

##### Trasmissione del reclamo

La Società ritiene per reclamo qualsiasi comunicazione scritta, da parte di Clienti al dettaglio o da potenziali Clienti al dettaglio e da parte di Clienti professionali, inerente a un prodotto offerto o a un servizio prestato dalla SGR, che rivendichi o un pregiudizio economico o un inadempimento della SGR di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

Dalla comunicazione dovrà desumersi con ragionevole chiarezza che si tratta di un reclamo. La presentazione dell'istanza da parte del Cliente deve avvenire:

- tramite comunicazione scritta al seguente indirizzo:

**Quaestio Capital Management SGR Spa**  
Att. Responsabile della Funzione di Compliance  
Corso Como 15,  
20154 Milano

- per e-mail a: [certificata@pec.quaestiosgr.it](mailto:certificata@pec.quaestiosgr.it)

La comunicazione dovrà contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del Cliente, dati anagrafici e contatti;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti in cui l'evento dannoso si è verificato;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

##### Responsabile del trattamento dei reclami

La Funzione preposta al trattamento dei reclami della SGR è la Funzione di Compliance; ad essa devono essere inoltrati i reclami ricevuti dalla Società anche per il tramite di altri soggetti delegati/intermediari.

La Funzione è responsabile del processo di gestione dei reclami pervenuti e può richiedere assistenza alle diverse Aree/ Funzioni della SGR a scopi di approfondimento e predisposizione delle risposte alle istanze.

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

### Ricezione del reclamo

Il reclamo ricevuto per posta viene protocollato dalla Segreteria, che provvede poi a trasmetterlo al Responsabile della Funzione di Compliance. Il Responsabile della Funzione di Compliance invia quindi copia del reclamo al Responsabile dell'Area interessata, alla Funzione di Revisione Interna, all'Organismo di Vigilanza e all'Amministratore Delegato.

La Funzione di Compliance, alla ricezione del reclamo, provvede al censimento mediante annotazione nell'apposito Registro dei Reclami (il "Registro"),

### Valutazione del reclamo

Il Responsabile del trattamento dei reclami (Responsabile Compliance), con il supporto del Responsabile dell'Area interessata, indagherà senza indugio sul reclamo e raccoglierà dai dipendenti, intermediari o dai soggetti delegati tutti i dati e le informazioni necessari per l'esame del reclamo. In seguito, lo stesso predisporrà una relazione, sull'accaduto; tale relazione, ove necessario, illustrerà anche le valutazioni svolte in merito alle misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.

### Risposta al reclamo

La risposta al reclamo verrà predisposta dal Responsabile del trattamento dei reclami con il supporto della dell'Area Legal, DPO della SGR.

Il Responsabile del trattamento dei reclami si impegna a indagare senza indugio sul reclamo e a dare risposta al denunciante entro venti (20) giorni dalla data di ricezione dello stesso.

Le risposte ai reclami ricevuti saranno approvate dall'Amministratore Delegato; tali comunicazioni conterranno almeno le seguenti informazioni e saranno trasmesse al Cliente tramite Raccomandata a/r o tramite casella PEC, laddove quest'ultima sia stata indicata dal Cliente.

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate,
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Copia di tutta la documentazione relativa al reclamo, sia esso ritenuto fondato o infondato, è archiviata a cura della Funzione di Compliance in un file "reclami".

Copia della risposta al reclamo e della documentazione di supporto è tempestivamente trasmessa alla funzione di Revisione Interna e all'Organismo di Vigilanza.

A seguito del riscontro da parte della SGR, il reclamo può definirsi "composto" quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal Cliente o potenziale Cliente. In particolare il reclamo è composto nel caso:

- di rinuncia allo stesso da parte del Cliente;
- del venire meno, in modo definitivo ed autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del Cliente o del potenziale Cliente;
- di esecuzione da parte della SGR delle iniziative che la stessa si è impegnata ad assumere
- per la risoluzione del reclamo secondo quanto richiesto dal Cliente o potenziale Cliente;

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SGR e il Cliente o potenziale Cliente;
- di decorrenza di un periodo di tempo almeno pari a 90 giorni dall'invio del riscontro al Cliente o potenziale Cliente, senza che questo abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della SGR.

## 5. MANCATA RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il Cliente dovesse scrivere nuovamente alla SGR contestando la validità del riscontro della stessa, l'informativa viene tempestivamente portata dal responsabile della Funzione di Compliance all'attenzione dell'Amministratore Delegato che deciderà, con il contributo delle Funzioni che lo stesso riterrà opportuno coinvolgere, in merito al contenuto dell'ulteriore risposta da inviare al Cliente. Inoltre, in caso di mancato accoglimento anche parziale del reclamo, nella lettera di risposta sono fornite al Cliente adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione di un eventuale ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Qualora la SGR riceva notifica da parte dell'ACF di ricorsi presentati da parte di clienti provvederà a trattarli come reclami, ovvero secondo le modalità descritte nei paragrafi precedenti ma secondo le tempistiche previste dalla ACF (<https://www.acf.consob.it/web/guest/ricorso/quando-come-fare-ricorso>).

Nella predisposizione delle contropliche la Funzione Reclami consulta le decisioni pubblicate sul sito internet della ACF relative ad altri intermediari.

## 6. REGISTRO DEI RECLAMI

La SGR ha istituito un registro dei reclami, tempestivamente alimentato a cura della Funzione di Compliance, che annota gli estremi essenziali dei reclami ricevuti per iscritto e delle relative repliche.

Il registro contiene i dati relativi a:

- numero identificativo del reclamo;
- identificazione del Cliente che ha presentato il reclamo;
- servizio interessato dal reclamo;
- soggetto a cui è affidato il Cliente (dipendente, collaboratore o consulente finanziario);
- unità organizzativa del soggetto cui è affidato il Cliente e relativo Responsabile;
- data di presentazione del reclamo;
- data di ricevimento del reclamo;
- causa del reclamo;
- patrimonio di pertinenza del Cliente presso la SGR;
- pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato dalla SGR in relazione a quanto esposto nel reclamo;

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazione sintetica del reclamo e relativo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- chiusura del reclamo.

Il registro dei reclami è messo a disposizione del Collegio Sindacale e della Società di Revisione.

## 7. INFORMATIVA SUI RECLAMI

La Funzione di Compliance presenta agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale in occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione che approva la bozza di bilancio d'esercizio, la relazione sull'attività svolta.

La relazione riporta anche la situazione complessiva dei reclami ricevuti, specificando in particolare:

- il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;
- il numero dei reclami ricevuti e composti nei tre anni solari precedenti.

Tali informazioni sono accompagnate da un commento tendente a chiarire la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

Qualora dall'analisi dei reclami ricevuti dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali, la funzione di Compliance le esplicita all'interno della relazione stessa, unitamente alle misure suggerite da adottare/adottate per la rimozione delle stesse.

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale formulano le proprie osservazioni ed eventuali determinazioni sulla relazione pervenuta.

## 8. MONITORAGGIO E SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

### Monitoraggio dei reclami

I reclami devono essere valutati dalla Funzione di Compliance su base permanente per consentire l'identificazione di problemi sistemici o ricorrenti:

- analizzando le cause dei singoli reclami al fine di identificare le cause alla radice comuni a determinati tipi di reclami;
- considerando se queste cause profonde possono interessare anche altri processi o prodotti; compresi quelli a cui i reclami non riguardano direttamente e
- considerando quali azioni, potrebbe essere necessario prendere per risolvere questi problemi.

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA

### Segnalazione dei reclami

I dati sui reclami ricevuti dalla SGR sono oggetto di segnalazione alla Consob secondo la procedura concernente gli adempimenti obbligatori delle AA.VV. adottata presso la SGR e alla CSSF, insieme all'elenco di terze parti autorizzate a trattare i reclami degli investitori (se presenti).

## 9. RECLAMI INOLTRATI TRAMITE ALTRI DELEGATI/ INTERMEDIARI

I Clienti hanno anche la possibilità di presentare i propri reclami direttamente ai delegati/intermediari, come i collocatori e/o gli agenti di pagamento. Tali soggetti sono tenuti ad inoltrare il reclamo alla SGR o alla succursale, in base al paese di distribuzione.

La responsabilità di una corretta gestione dei reclami che riguardano direttamente la qualità dei servizi forniti da tali intermediari finanziari, permane in capo all' intermediario.

La SGR imporrà contrattualmente il requisito che tutti i delegati/intermediari nominati istituiscano un punto di raccolta gratuito dei reclami e che li inoltrino in modo tempestivo e sistematico alla SGR assistendola fino alla risoluzione finale dell'istanza.

## 10. AGGIORNAMENTO DELLA PROCEDURA

La Funzione di Compliance sottopone a verifica la presente procedura almeno una volta all'anno ovvero in occasione di modifiche normative o organizzative e propone eventuali aggiornamenti al CdA.

Oggetto /Codifica	Approvazione
C.07.05 Procedura gestione reclami	CdA