



## MANUALE DELLE PROCEDURE ORGANIZZATIVE

### PROCEDURA RECLAMI

APPROVATO DAL CdA IL 26/05/2022

| Responsabile di UO Competente (RUOC) |                   |                  |
|--------------------------------------|-------------------|------------------|
| L&CA                                 |                   | Alessandra Alfei |
| Responsabile Operativo (RO)          |                   |                  |
| L&CA                                 |                   | Alessandra Alfei |
| Verifica preliminare                 |                   |                  |
| Organization                         |                   | Giulia Niccolai  |
| Verifica di conformità               |                   |                  |
| FCO                                  |                   | Giulia Sala      |
| Aggiornamenti e Revisioni            |                   |                  |
| Revisione n°                         |                   |                  |
| 3.1 <sup>1</sup>                     | Quarta Emissione  | 28/05/2024       |
| 3.0                                  | Terza Emissione   | 26/05/2022       |
| 2.0                                  | Seconda Emissione | 12/2019          |
| 1.0                                  | Prima Emissione   | 09/2018          |

#### DOCUMENTO DESTINATO A SOLO USO INTERNO

Il presente documento è di proprietà di COIMA SGR SpA.

Non ne è consentita la citazione, la riproduzione, in tutto o in parte, o la trasmissione in ogni forma e con qualsiasi mezzo, senza l'autorizzazione scritta di COIMA SGR S.p.A.

<sup>1</sup> Procedura riapprovata tramite processo semplificato ai sensi della procedura B.00 Organizzazione e Normativa Interna con variazioni non sostanziali e precisazione in merito alla Relazione sui reclami effettuata da L&CA.

|                                                                                   |                       |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|
|  | SEZIONE<br><i>B</i>   | <i>MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE</i> |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><i>19</i> | <i>PROCEDURA RECLAMI</i>               |

La copia controllata/ultima versione di questo documento è parte del Manuale delle Procedure Interne disponibile al seguente [link](#)

## Indice

|          |                                                                                  |          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Obiettivi del documento .....</b>                                             | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Riferimenti Normativi .....</b>                                               | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Destinatari e soggetti coinvolti .....</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>4</b> | <b>Executive Summary .....</b>                                                   | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>Gestione dei reclami .....</b>                                                | <b>4</b> |
| 5.1      | Ricezione, qualificazione e registrazione del reclamo .....                      | 4        |
| 5.2      | Gestione del reclamo .....                                                       | 5        |
| 5.3      | Gestione di Esposti formulati dall'arbitro per le controversie finanziarie ..... | 7        |
| 5.4      | Relazione agli Organi.....                                                       | 8        |

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

## 1 Obiettivi del documento

L'obiettivo della presente procedura (la "**Procedura Reclami**") è definire il processo, i ruoli e le responsabilità interne a COIMA SGR S.p.A. (di seguito "**COIMA SGR**" o la "**Società**") per gestire gli eventuali reclami ricevuti.

La Società adotta la seguente procedura interna per:

- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione degli eventuali reclami ricevuti, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- mantenere con i soggetti che presentano un reclamo rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali e reputazionale a danno della Società;
- mantenere la conformità normativa con i principi indicati nel Decreto Legge 8 giugno 2001 n° 231 e nel Codice Etico adottato dalla Società.

La presente procedura è pubblicata sul sito della Società [www.coimasgr.com](http://www.coimasgr.com) unitamente ai dati di contatto per comunicare eventuali reclami ed al collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro sulle Controversie Finanziarie. Informazioni concernenti la politica di trattamento dei reclami possono essere richieste dai clienti o potenziali clienti.

La funzione preposta alla supervisione del processo di gestione dei reclami è la FCO, la quale si avvale della collaborazione delle altre funzioni/strutture/aree aziendali, dell'Area Legale e di eventuali consulenti esterni.

La FCO cura la tenuta di un "Registro dei reclami" in cui sono censiti, tutti i reclami pervenuti.

## 2 Riferimenti Normativi

- Regolamento delegato (UE) 2017/565 della Commissione, del 25 aprile 2016, 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;
- Delibera CONSOB del 15 febbraio 2018, n. 20307 e successive modifiche e integrazioni ("Regolamento Intermediari");
- Delibera Consob n. 17297/2010 "*Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati*" aggiornato con delibera n. 20841 del 7 marzo 2019;
- Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie.
- Regolamento Banca d'Italia di attuazione degli articoli 4-undecies e 6, comma 1, lettere b) e c-bis), del TUF del 5 dicembre 2019

## 3 Destinatari e soggetti coinvolti

La presente procedura è destinata a tutti i dipendenti e collaboratori della SGR. I soggetti coinvolti sono i seguenti:

|     |                              |      |                           |
|-----|------------------------------|------|---------------------------|
| CdA | Consiglio di Amministrazione | AD   | Amministratore Delegato   |
| FCO | Funzione Compliance          | L&CA | Legal & Corporate Affairs |
| OM  | Office Management            |      |                           |

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

## 4 Executive Summary

Il processo di gestione dei reclami prevede il coinvolgimento:

- della Funzione di Compliance per la qualificazione, registrazione, validazione della risposta, chiusura e archiviazione dei reclami
- della Funzione LC&A per la definizione della lettera di risposta da redigere con il coinvolgimento delle strutture direttamente interessate e sottoporre all'AD per l'approvazione.

La chiusura del Reclamo è effettiva una volta trascorso il quarantesimo giorno successivo alla data di invio della risposta alla controparte in assenza di replica da parte della medesima. Il registro viene aggiornato indicando che il reclamo è "composto".

Per la gestione di un esposto presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è prevista la predisposizione delle controdeduzioni e l'invio all'Arbitro nei 30 giorni successivi, a cui seguono 15 giorni per l'eventuale ricezione di una replica e ulteriori 15 giorni per la presentazione delle deduzioni integrative. L'arbitro pronuncia infine la decisione nel termine di 90 giorni.

Per quanto concerne la rendicontazione, la FCO trasmette al CdA e al Collegio Sindacale, con cadenza annuale e solitamente nell'ambito della propria relazione di funzione, una sintesi che illustri la situazione complessiva dei Reclami.

## 5 Gestione dei reclami

### 5.1 Ricezione, qualificazione e registrazione del reclamo

| Step | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Resp. Attività          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|      | <b>A) <u>Ricezione dei reclami</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
| 1    | <p>I reclami possono essere ricevuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tramite PEC all'indirizzo segreteria@pec.coimasgr.com a cui ha accesso la Segreteria OM. Tutta la corrispondenza ricevuta tramite PEC nella quale si lamentano comportamenti, omissioni, specifiche operazioni o disservizi sono inviate da OM a L&amp;CA ed al Responsabile della FCO;</li> <li>- e-mail all'indirizzo indicata sul sito internet (reclami@coimasgr.com) a cui ha accesso la FCO e L&amp;CA.</li> </ul> <p>Per la protocollazione della PEC o e-mail relativa al reclamo si rinvia alla <a href="#">Procedura B.00 Procedura Organizzazione e Normativa Interna</a>.</p> | Segreteria OM           |
|      | <b>B) <u>Qualificazione di reclamo</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
| 2    | <p>La FCO, ricevuta la comunicazione, verifica la corretta protocollazione e conferma, se del caso, la qualifica di Reclamo ove la comunicazione della controparte ne presenti i requisiti.</p> <p>Nel caso di un riscontro positivo a quanto sopra, la FCO effettua la registrazione nell'apposito Registro dei Reclami.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsabile Compliance |
|      | <b>C) <u>Registrazione</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

| Step | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Resp. Attività          |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 3    | <p>La FCO provvede quindi a registrare con numerazione progressiva i Reclami pervenuti e inserire nell'apposito "Registro dei Reclami" i seguenti elementi essenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero progressivo di identificazione del Reclamo, contenente il numero di Reclamo e l'anno di riferimento (per esempio "Reclamo n. 1/2019");</li> <li>- protocollo documentazione;</li> <li>- data di presentazione e ricevimento del Reclamo;</li> <li>- estremi identificativi della controparte che ha presentato il Reclamo (nome/denominazione sociale, legale rappresentante, indirizzo e-mail, OICR di cui è quotista);</li> <li>- l'identificazione del Fund Manager responsabile della gestione del OICR interessato dal Reclamo;</li> <li>- indicazione sintetica e sintesi del contenuto del Reclamo;</li> <li>- pregiudizio economico lamentato dalla controparte o stimato in relazione a quanto esposto nel Reclamo;</li> <li>- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del Reclamo.</li> </ul> <p>È sempre possibile effettuare una stampa riepilogativa in ordine cronologico di tutti i reclami ricevuti ed inseriti nel "Registro dei Reclami" relativi ad un certo intervallo temporale.</p> <p>I documenti del "Registro dei Reclami" sono conservati a cura di FCO per almeno un quinquennio dalla cessazione dei rapporti con gli investitori cui sono riferiti.</p> | Responsabile Compliance |

## 5.2 Gestione del reclamo

| Step | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Resp. Attività |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|      | <b>D) <u>Analisi del reclamo</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
| 4    | <p>Nel caso in cui la FCO qualifichi la corrispondenza ricevuta come Reclamo richiede tramite e-mail a L&amp;CA di provvedere tempestivamente ad analizzare la richiesta del cliente e formulare la relativa risposta. L&amp;CA può avvalersi delle funzioni/aree coinvolte sulla base dell'oggetto del reclamo, consulenti esterni e della FCO.</p> <p>L&amp;CA provvede a redige la bozza di lettera di risposta al cliente e la sottopone tramite e-mail alla FCO.</p> <p>La FCO dalla ricezione della lettera di risposta predisposta da L&amp;CA comunica a L&amp;CA via e-mail le proprie valutazioni in merito al contenuto delle risposte e</p> | L&CA           |

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

| Step     | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Resp. Attività                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|          | <p>ove ritenuto opportuno, richiede ulteriori approfondimenti al fine di avviare una verifica specifica sulla tematica lamentata dalla controparte.</p> <p>L&amp;CA successivamente alla ricezione delle valutazioni della FCO redige una breve nota sul Reclamo con il supporto delle funzioni eventualmente coinvolte. L&amp;CA invia la nota predisposta unitamente alla bozza di lettera di risposta ed alle valutazioni fornite dalla FCO all'AD evidenziando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il danno lamentato dal cliente;</li> <li>- gli approfondimenti svolti in merito ai comportamenti oggetto di reclamo e le responsabilità all'interno della SGR;</li> <li>- la valutazione in termini di fondatezza o meno del reclamo;</li> <li>- la proposta di risoluzione del reclamo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                             |                                |
|          | <p>L'AD comunica tempestivamente a L&amp;CA l'accoglimento della proposta di risoluzione del reclamo; in caso di non accoglimento indica le motivazioni.</p> <p>L&amp;CA provvede quindi a predisporre lettera di risposta alla controparte accogliendo le osservazioni dell'AD quando non sostanziali.</p> <p>Nel caso in cui l'AD proponga modifiche sostanziali alla bozza di lettera di risposta ovvero non accolga la proposta, L&amp;CA invia tempestivamente alla FCO la diversa bozza di lettera di risposta che riflette quanto indicato dall'AD. La FCO e L&amp;CA valutano se opportuno riesaminare la situazione congiuntamente con l'AD.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>AD e L&amp;CA</b>           |
|          | La versione finale della lettera è sottoposta alla firma del Presidente del CdA ovvero di altro soggetto avente i poteri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Pres. CdA e L&amp;CA</b>    |
|          | <b>E) <u>Invio della risposta alla controparte</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                |
| <b>5</b> | <p>L&amp;CA, invia la risposta alla controparte (a mezzo raccomandata A/R, o a mezzo PEC), entro il termine massimo di <b>90 giorni</b> di calendario dalla ricezione del Reclamo.</p> <p>L&amp;CA provvede ad inviare tempestivamente la comunicazione inviata alla FCO.</p> <p>Per la protocollazione della risposta a mezzo PEC o raccomandata A/R relativa alla risposta al reclamo si rinvia alla <a href="#">Procedura B.00 Procedura Organizzazione e Normativa Interna</a>.</p> <p>Nelle lettere di risposta ai reclami dei clienti viene indicato il termine dei 40 giorni entro i quali, se la società non riceve ulteriori comunicazioni dagli stessi, si ritiene che il reclamo sia giunto ad una composizione definitiva.</p> <p>Nel caso in cui la Società dovesse successivamente ricevere un atto formale dalla controparte, L&amp;CA informa prontamente l'AD al fine di adottare i necessari provvedimenti del caso, quali ad esempio nomina di un legale esterno e la FCO per l'aggiornamento del "Registro dei Reclami".</p> | <b>L&amp;CA</b>                |
|          | È cura della FCO verificare che i reclami ricevuti siano trattati in modo sollecito ed inserire nel "Registro dei reclami" anche il contenuto sintetico della risposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Responsabile Compliance</b> |

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

| Step     | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Resp. Attività                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|          | e le misure adottate per risolvere la questione. La FCO verifica inoltre che le comunicazioni relative all'esito finale di ciascun reclamo, contenuti le determinazioni della SGR in merito agli stessi, siano trasmesse per iscritto ai clienti entro i termini di legge, se previsti e comunque di regola entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                |
|          | <b>F) <u>Chiusura del reclamo</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |
|          | La chiusura del Reclamo è effettiva una volta trascorso il quarantesimo giorno successivo alla data di invio della risposta alla controparte in assenza di replica da parte della medesima. Trascorsi 40 giorni, FCO aggiorna il registro dei reclami indicando lo stesso come "composto".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>FCO</b>                     |
|          | <b>G) <u>Archiviazione</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |
| <b>6</b> | <p>La FCO archivia digitalmente per codice progressivo tutta la documentazione relativa ai singoli Reclami pervenuti.</p> <p>In particolare, per ciascun Reclamo viene creata una cartella dedicata nella intranet aziendale contenente la seguente documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- evidenza del reclamo ricevuto (protocollato);</li> <li>- eventuale documentazione relativa alla controparte (posizione, copie documenti sottoscritti, eventuale corrispondenza, ecc.);</li> <li>- eventuali pareri formalizzati delle funzioni coinvolte nella consultazione;</li> <li>- copia della risposta/relazione finale inviata alla controparte (protocollata).</li> </ul> | <b>Responsabile Compliance</b> |

### 5.3 Gestione di Esposti formulati dall'arbitro per le controversie finanziarie

Ai sensi del Regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, la SGR aderisce all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la CONSOB.

In conformità all'art. 3, comma 4 del predetto Regolamento la SGR mette a disposizione degli investitori<sup>2</sup> attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo 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.

Inoltre, sulla pagina del sito web della SGR è disponibile il collegamento ipertestuale al sito web del ACF.

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore ai sensi dell'art. 10 del Regolamento ACF.

In particolare, l'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore può proporre ricorso quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

- non sono pendenti, anche su iniziativa dell'intermediario a cui l'investitore ha aderito, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

<sup>2</sup> Ai fini del presente capitolo, per investitori si intende gli investitori, diversi dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui ai successivi commi 2-quinquies e 2-sexies, del TUF

|                                                                                   |                    |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
|  | SEZIONE<br><br>B   | MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><br>19 | PROCEDURA RECLAMI               |

- è stato preventivamente presentato reclamo alla Società al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che l'investitore abbia ricevuto alcuna comunicazione con le determinazioni della Società.

| Step | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Resp. Attività             |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 7    | <p>Nel caso di ricezione di un esposto presso l'ACF:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L&amp;CA, anche con il supporto di eventuali legali esterni, predispone le controdeduzioni con il supporto della Funzione eventualmente coinvolte</li> <li>- le controdeduzioni sono sottoposte alla FCO che dovrà fornire le proprie valutazioni e, ove ritenuto opportuno, richiedere ulteriori approfondimenti e avviare una verifica specifica sulla tematica lamenta dalla controparte;</li> <li>- L&amp;CA provvede a sottoporre all'AD le controdeduzioni e le valutazioni rese dalla FCO;</li> <li>- l'AD, nei 30 giorni successivi dalla ricezione del ricorso all'Arbitro, trasmette allo stesso con le modalità rese note sul sito web dell'Arbitro, le proprie deduzioni, corredate di tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.;</li> <li>- il ricorrente, nei 15 giorni successivi, può replicare alle deduzioni integrative della SGR;</li> <li>- la SGR nei 15 giorni successivi può replicare alle deduzioni integrative del ricorrente (a tal proposito viene ripetuto il processo descritto ai punti precedenti);</li> <li>- l'Arbitro pronuncia la decisione nel termine di 90 giorni dal completamento del fascicolo ai sensi dell'articolo 11, comma 7 del Regolamento ACF.</li> </ul> | L&CA/ FCO/<br>AD           |
|      | La FCO provvede ad aggiornare il "Registro dei Reclami";                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Responsabile<br>Compliance |

## 5.4 Relazione agli Organi

| Step | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Resp. Attività             |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|      | <b>H) <u>Relazione agli Organi</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |
| 8    | <p>La FCO trasmette al CdA e al Collegio Sindacale, con cadenza almeno annuale nell'ambito della relazione annuale, una apposita relazione riassuntiva che illustri la situazione complessiva dei Reclami, nonché, qualora emergesse che sono originati da carenze organizzative e/o procedurali, le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.</p> <p>La Relazione contiene quantomeno gli elementi previsti dall'Allegato n. II.2 alla Delibera Consob n. 17297/2010 e succ. modd. di cui al precedente par. 1- Riferimenti normativi.</p> | Responsabile<br>Compliance |

|                                                                                   |                       |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|
|  | SEZIONE<br><i>B</i>   | <i>MANUALE PROCEDURE ORGANIZZATIVE</i> |
|                                                                                   | CAPITOLO<br><i>19</i> | <i>PROCEDURA RECLAMI</i>               |

| Step     | Descrizione della procedura                                                                                                                                                                                  | Resp. Attività  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|          |                                                                                                                                                                                                              |                 |
| <b>9</b> | La relazione sui reclami contenuta nella relazione Compliance viene trasmessa alla Banca d'Italia e i relativi dati sono oggetto di segnalazione a Consob nelle tempistiche previste per i rispettivi invii. | <b>L&amp;CA</b> |