

POLICY SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

*Sintesi delle procedure poste in essere da **NATAM Management Company S.A.** (la "Manco"), 11 rue Béatrix de Bourbon – L 1225 Lussemburgo T. +352-288.091 F. +352-288.091.91 www.natam.lu info@natam.lu (RCS Lussemburgo B 208754)*

1. INTRODUZIONE

In conformità con la normativa vigente, la MANCO è tenuta a disporre e garantire il rispetto di una procedura scritta per l'effettivo esame e la corretta Gestione dei reclami.

In particolare la procedura deve rispettare:

- il Regolamento CSSF 10-4 di recepimento delle Direttive Europee 2010/43/UE
- la sezione 5.5.5 della circolare CSSF 18-698
- il Regolamento CSSF 16-07
- la circolare CSSF Circular 14/589

La MANCO cerca di mantenere la sua buona reputazione e si impegna anche a mantenere la sua reattività nei confronti dei suoi clienti e degli azionisti dei fondi gestiti. Lo scopo della Politica è garantire che i reclami siano gestiti in modo equo, obiettivo e orientato alla verità.

2. DEFINIZIONE DI RECLAMO

Un "reclamo" è definito, ai fini della presente procedura, come un'espressione orale, scritta o elettronica di insoddisfazione o comunicazione da parte di un Cliente della MANCO (il termine "Cliente" identifica un azionista, ex azionista o potenziale azionista, attivamente sollecitato della Società) che sia indirizzata direttamente alla MANCO o per il tramite di un suo delegato in relazione ad un prodotto o servizio fornito o offerto dalla Società o circa il comportamento di qualsiasi dipendente o funzionario della MANCO. Un reclamo non è necessariamente fondato su argomenti validi. Una richiesta di informazioni, consigli, chiarimenti sui servizi non è un reclamo.

I principi di una gestione efficace dei reclami sono i seguenti:

- **Visibilità:** la procedura è disponibile sul sito web della MANCO e anche internamente;
- **Reattività:** tutti i reclami devono essere trattati in modo attento e tempestivo. La MANCO si impegna a risolvere i reclami entro un (1) mese dal ricevimento del reclamo;
- **Facilità:** le denunce possono essere presentate nella lingua ufficiale o in una delle lingue ufficiali dello Stato membro del denunciante. La gestione dei reclami è gratuita. Ogni denunciante viene informato del nome e dei recapiti della persona responsabile del suo fascicolo e pertanto può corrispondere direttamente con questa persona;
- la MANCO si adopera per comunicare con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.
- **Obiettività:** ogni reclamo viene affrontato in modo equo, obiettivo e imparziale. La MANCO cerca di conoscere la verità.
- **Riservatezza:** la MANCO assicura che il trattamento dei dati personali sia conforme alle norme applicabili in materia di protezione dei dati personali.
- **Motivi del reclamo:** i reclami possono riguardare o riguardare, ma non sono limitati a quanto segue: pratiche di vendita, rendimento degli investimenti, pubblicità e marketing, negoziazione non autorizzata, riservatezza, esecuzione, prezzi, calcolo delle commissioni, errori commerciali, inesattezze nei rapporti dei clienti, problemi operativi (inclusi gestione e processi), servizio di qualità generale, minacce di contenzioso o escalation legale o normativa, richieste o richieste di pagamento o

rimborso, accuse di illeciti, accuse di violazioni di legge.

Un reclamo può aumentare i seguenti rischi per la MANCO:

- Rischio finanziario
- Rischio reputazionale
- Rischio d'impresa
- Rischio di compliance

3. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEI RECLAMI

Il Consiglio della MANCO nomina il Sig. Alberto Alfiero responsabile della raccolta, centralizzazione e trattamento di tutti i reclami presentati dai propri Clienti di primo grado (di seguito “Responsabile della Gestione dei Reclami” o CHO – *Complaints Handling Officer*).

Tale nomina, come ogni ulteriore variazione, è e sarà debitamente comunicata all'autorità di vigilanza della MANCO (CSSF).

Il ruolo del Responsabile della Gestione dei Reclami è quello di:

- Garantire un'opportuna escalation dei reclami
- Garantire che tutti i dipartimenti interessati all'interno della MANCO forniscano risposte coerenti e obiettive ai reclami
- Monitorare l'incidenza dei reclami e mantenere un registro che conterrà tutti i reclami
- Fornire regolarmente una reportistica alla direzione della MANCO sulla natura e sulla frequenza dei reclami

4. PROCEDURA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

La procedura è suddivisa in diverse fasi:

<p>Ricezione dei reclami</p>	<p>Il CHO è responsabile della raccolta e della gestione dei reclami. Pertanto tutti i reclami scritti, che non sono indirizzati direttamente al CHO ma generalmente indirizzati alla MANCO o tramite un intermediario o un soggetto delegato (in relazione ai servizi forniti per conto della MANCO), devono essere immediatamente trasmessi dal CHO che indagherà su quanto ricevuto. In caso di reclamo, questo deve essere indirizzato a:</p> <p>NATAM MANAGEMENT COMPANY S.A. : 11, rue Beatrix De Bourbon L-1225 Lussemburgo, E-mail: info@natam.lu all'attenzione di: Alberto Alfiero</p> <p>A questo fine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutti gli accordi con i distributori devono prevedere che questi ultimi, in caso di ricezione di un reclamo connesso alla MANCO, ne diano tempestiva comunicazione alla MANCO stessa. • il sito della MANCO (www.natam.lu) deve includere i dettagli della procedura di risoluzione dei reclami, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> - dettagli su come presentare il reclamo (tipo di informazioni che devono essere fornite dal reclamante, dati identificativi e di contatto della persona del dipartimento a cui deve essere indirizzato il reclamo); - la procedura che verrà seguita per la gestione del reclamo (momento in cui il professionista dichiara la ricezione, tempistica indicativa per la gestione del reclamo, esistenza della procedura di risoluzione stragiudiziale dei reclami dinanzi alla CSSF); <p>Il modulo che deve essere utilizzato per presentare un reclamo.</p>
<p>Conferma di ricezione</p>	<p>Il CHO invierà un avviso di ricezione entro dieci (10) giorni dal ricevimento del reclamo (a meno che la stessa risposta completa non sia fornita al reclamante entro tale termine). L'avviso di ricezione dovrebbe informare il denunciante di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il nome e il recapito della persona responsabile del suo fascicolo, se diverso dal Responsabile della gestione dei reclami; • la tempistica per rispondere al reclamo <p>Una copia della presente politica di reclamo deve essere allegata all'avviso di ricezione.</p>
<p>Registrazione ed informazioni</p>	<p>Il CHO prende atto della preoccupazione sollevata dal Cliente ed accerta se il reclamo è di natura ordinaria e può essere risolto immediatamente. Se il reclamo può essere risolto in modo soddisfacente per il Cliente entro ventiquattro (24) ore dalla prima ricezione, il CHO registrerà la richiesta nel registro dei reclami delineando brevemente la natura del reclamo e l'azione/risultato concordato con il Cliente. Non è necessario conservare altro..</p>

	<p>Tuttavia, se il reclamo non è di routine o è di natura grave o non può essere risolto entro ventiquattro (24) ore, o è pervenuto tramite la CSSF, il CHO registrerà la richiesta nel registro dei reclami ed informerà immediatamente le CP e il Consiglio di Amministrazione della MANCO.</p> <p>Il CHO terrà traccia delle fasi di gestione dei reclami e delle eventuali difficoltà incontrate.</p>
Indagine	<p>Una volta ricevuto, il CHO provvede ad investigare senza indugio il reclamo e raccoglie dai dipendenti, dagli intermediari, tutti i dati e le informazioni necessarie per l'esame della richiesta. Una revisione del file/registro dell'azionista (se presente) e della relativa documentazione dovrebbe essere effettuata nel tentativo di risolvere il reclamo senza indugio.</p>
Risposta al reclamo	<p>Il CHO risponde al reclamante per iscritto senza indebito ritardo e in ogni caso entro un periodo che non può superare un (1) mese tra la data di ricezione del reclamo e la data di invio della risposta al reclamante. Il CHO informa i denunciati del seguito dato al loro reclamo.</p> <p>Se il reclamo non può essere risolto entro questo periodo, il reclamante sarà informato dal CHO di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le ragioni per cui la questione rimane irrisolta; • i passi da compiere per risolvere la questione, nonché • un'indicazione della data in cui l'esame del reclamo sarà terminato e comunque non più tardi di 2 mesi.
Escalation del reclamo ad un secondo livello	<p>Qualora il denunciante non abbia ottenuto una risposta o una risposta soddisfacente a livello del CHO, avrà la possibilità di sollevare il reclamo fino al livello del Consiglio della MANCO.</p> <p>Si applicano gli stessi principi della gestione dei reclami di primo livello:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inviare un avviso di ricevimento entro dieci (10) giorni dal ricevimento del reclamo a meno che la risposta stessa non sia fornita al reclamante entro tale termine; e • inviare la risposta entro un (1) mese o spiegare i passi compiuti ed i motivi del ritardo. <p>L'Amministratore delegato della MANCO, sulla base delle istruzioni ricevute dal Consiglio della MANCO, potrebbe relazionarsi direttamente con il denunciante.</p>
Esistenza della risoluzione stragiudiziale dei reclami presso la CSSF	<p>Laddove la gestione dei reclami da parte del Responsabile della gestione dei reclami non abbia portato ad una risposta soddisfacente per il reclamante, la Società dovrà per iscritto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornire al denunciante una spiegazione completa della sua posizione in merito al reclamo;

	<ul style="list-style-type: none"> • informare il reclamante dell'esistenza della procedura di risoluzione extragiudiziale dei reclami dinanzi alla CSSF volta a facilitare la risoluzione dei reclami senza procedimenti giudiziari; • fornire al reclamante una copia del regolamento CSSF 16-07 relativo alla risoluzione extragiudiziale dei reclami o il riferimento al sito web della CSSF; • indicare al reclamante i diversi mezzi per contattare la CSSF e presentare una richiesta; • informare il reclamante che può presentare una richiesta alla CSSF e che la sua richiesta deve essere presentata entro un (1) anno dalla presentazione del reclamo al MANCO <p>Il Cliente può indirizzare il reclamo alla CSSF con i seguenti mezzi: Per posta a: CSSF 110, route d'Arlon L-2991 Lussemburgo; Via e-mail all'indirizzo: direction@cssf.lu</p>
<p>Calcolo delle responsabilità</p>	<p>Nel caso in cui il reclamo comporti una responsabilità del Consiglio della MANCO, delle CP o di un Delegato, il CHO informerà il Consiglio della MANCO e coordinerà la fornitura di un preventivo di rimborso che sarà poi approvato dal Consiglio della MANCO.</p> <p>Ricevuto il calcolo di stima da parte delle CP, il Consiglio della MANCO delibera in relazione al reclamo, sulle condizioni dell'eventuale rimborso all'azionista.</p>
<p>Monitoraggio e segnalazione dei reclami</p>	<p>Ogni reclamo ricevuto deve essere tempestivamente registrato dal CHO nel Registro dei reclami ed inviato alla CSSF su base annuale.</p> <p>Il Registro dei reclami deve includere le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data del reclamo; • Nome del Cliente; • Riassunto del reclamo; • Riassunto delle misure correttive (specificando eventuali compensi); • Osservazioni sulla necessità di solleciti e suggerimenti, se necessari, su possibili miglioramenti procedurali. <p>Il Registro dei reclami riporta il numero dei reclami registrati dalla Società classificati per tipologia, nonché un resoconto riepilogativo dei reclami e delle misure adottate per la loro gestione. Sia il fascicolo dei reclami che il Registro devono essere conservati presso la sede della Società per cinque (5) anni dopo che il reclamo è stato trattato per intero. Il CHO conserva tutti i reclami e li tiene archiviati in un registro separato nel lungo periodo. Tutti i dati vengono salvati localmente e sottoposti a backup. I reclami saranno valutati dalla MANCO su base continuativa, e almeno in occasione di ogni riunione delle CP, al fine di consentire l'individuazione di problemi sistemici o ricorrenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vengono analizzate le origini dei singoli reclami al fine di individuare l'origine comune a determinate tipologie di problemi; • viene valutato se origini possano impattare anche altri processi o prodotti non direttamente coinvolti nel reclamo;

- Vengono corrette queste origini, se ragionevole farlo.

Le CP e il Consiglio di Amministrazione della Società devono essere tenuti informati dell'andamento del processo di gestione di ogni reclamo con cadenza almeno trimestrale. Ove applicabile, il CHO notifica al Consiglio della MANCO qualsiasi disfunzione rilevata ed eventuali misure correttive o raccomandazioni.

5. RECLAMI PRESENTATI ALLA CSSF

Con cadenza annuale, il CHO, con l'assistenza dell'Amministratore Delegato, comunicherà alla CSSF una tabella contenente il numero di reclami registrati dalla MANCO, classificati per tipologia, nonché un rapporto riepilogativo dei reclami e delle misure adottate per la loro gestione.

Nel caso in cui sia stato presentato un reclamo alla CSSF e l'autorità di controllo abbia richiesto alla MANCO di prendere posizione sui fatti o opinioni presentati dal reclamante o di fornire informazioni o documenti, la Società si impegna a fare il possibile per comunicare alla CSSF le informazioni o i documenti richiesti entro il termine richiesto.

Laddove la CSSF concluda che il reclamo è totalmente o parzialmente fondato e chiedi alla MANCO e al Reclamante di risolvere la loro controversia, la Società si impegna a trovare con il reclamante un terreno comune per porre fine al reclamo.

6. COMUNICAZIONE E INFORMATIVA ALLA CSSF

Poiché la MANCO è soggetta a vigilanza prudenziale da parte della CSSF, quest'ultima è competente a ricevere i reclami dei Clienti della MANCO e ad agire come intermediario con essi al fine di cercare una risoluzione amichevole. La missione della CSSF è assistere il Cliente e la MANCO a risolvere amichevolmente il conflitto tra di loro. Tuttavia, il parere della CSSF non è vincolante per il Cliente e la MANCO, che sono liberi di accettarlo o rifiutarsi di seguirlo. I suoi poteri non sono né quelli di un giudice o di un arbitro che pronuncia una sentenza obbligatoria né quelli di un difensore civico incaricato di difendere i diritti dei cittadini contro le autorità pubbliche. In generale, i Clienti possono presentare un reclamo alla CSSF nelle seguenti situazioni:

- il Cliente dovrà prima presentare per iscritto il reclamo al CHO. L'intervento della CSSF è soggetto alla condizione che il reclamo venga prima trattato dalla MANCO (ad esempio il CHO abbia preso una decisione in merito al reclamo);
- se, dopo un (1) mese dall'invio del reclamo al CHO, il Cliente non ha ricevuto una risposta che accetta o un avviso di ricevimento, il Cliente può contattare la CSSF, per iscritto, per posta, via fax, via e-mail o online sul suo sito web, al fine di trattare il suo reclamo.

La CSSF può chiudere la procedura in qualsiasi momento qualora constati che il Cliente o la MANCO utilizzano la procedura per scopi diversi dalla ricerca di una risoluzione amichevole del reclamo. Dopo aver ricevuto la richiesta scritta del Cliente di gestire il reclamo e di intervenire presso la MANCO, la CSSF ne confermerà la ricezione e trasmetterà la lettera del Cliente alla MANCO richiedendo alla stessa di prendere posizione entro un (1) mese. La CSSF informerà il Cliente di questa posizione e del follow up sul suo fascicolo.

La CSSF invia una conclusione motivata entro un periodo di novanta (90) giorni, che decorre dal momento in cui ha ricevuto la richiesta completa e da quando ha ricevuto dal Cliente tutti i documenti necessari per l'avvio della procedura.

Tipicamente, ci sono tre tipi di conclusioni che possono essere raggiunte dalla CSSF:

- quando la richiesta non è ammissibile, la CSSF invia per iscritto una dettagliata spiegazione dei motivi per i quali non ha accettato di trattare il reclamo al Cliente e alla Società entro tre (3) settimane dal ricevimento della richiesta;
- terminata l'analisi del fascicolo relativo alla richiesta, la CSSF indirizza al Cliente e alla Società una lettera di conclusione, contenente la motivazione della presa di posizione. Qualora concluda che la richiesta sia totalmente o parzialmente giustificata, chiede al Cliente e alla Società di contattarsi reciprocamente per dirimere la controversia in vista della conclusione motivata e di informarla del seguito;
- qualora la CSSF giunga alla conclusione che le posizioni del Cliente e della Società sono inconciliabili o non verificabili, ne dà comunicazione scritta.

La richiesta sarà ritenuta non ammissibile dalla CSSF nei seguenti casi:

- il reclamo è stato precedentemente o è attualmente all'esame di un altro organismo di risoluzione alternativa delle controversie, arbitro, tribunale arbitrale o tribunale, in Lussemburgo o all'estero;
- il reclamo riguarda la politica aziendale della MANCO;
- il reclamo riguarda un prodotto o Servizio non finanziario;
- la richiesta è irragionevole, frivola o vessatoria;
- il reclamo non sia stato preventivamente presentato alla MANCO competente ai sensi dell'articolo 5(1) del Regolamento CSSF;
- il reclamante non ha presentato una richiesta alla CSSF entro un anno dalla presentazione della richiesta alla MANCO;
- la gestione della richiesta pregiudicherebbe gravemente l'efficiente funzionamento della CSSF.

La risoluzione extragiudiziale dei reclami dinanzi alla CSSF è gratuita. Inoltre, nessuna spesa sarà rimborsata alle parti. Inoltre, la CSSF adotta le misure necessarie per garantire che il trattamento dei dati personali sia conforme alle norme applicabili in materia di protezione dei dati personali. Gli agenti incaricati della gestione delle richieste di risoluzione extragiudiziale dei reclami all'interno della CSSF sono vincolati dal segreto professionale di cui all'art. 16 della Legge 23 dicembre 1998 che istituisce la CSSF.