

PROCEDURA PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Versione	Data di Approvazione
1	09 novembre 2017
2	28 marzo 2022
3	26 maggio 2025

INDICE

1. PARTE GENERALE	3
1.1 Contesto normativo di riferimento e scopo del documento.....	3
1.2 Aggiornamento e modifiche	4
2. PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI.....	4
2.1 Principi generali.....	4
2.2 Ricezione dei reclami	6
2.3 Attribuzione della natura di reclamo	6
2.4 Registrazione dei reclami	7
2.5 Comunicazione di ricezione e presa in incarico	8
2.6 Analisi e condivisione del reclamo.....	8
2.7 Risposta al reclamo.....	8
2.8 Iniziative successive	9
2.9 Monitoraggio e composizione del reclamo	9
2.10 Conservazione del registro e della documentazione.....	9
3. INFORMATIVA AGLI ORGANI SOCIALI	9

ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie

AD – Amministratore Delegato

c.d. – cosiddetto

CDA – Consiglio di Amministrazione

CS – Collegio Sindacale

D. Lgs. – Decreto Legislativo

D.M. – Decreto Ministeriale

TUF – Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria

1. PARTE GENERALE

1.1 Contesto normativo di riferimento e scopo del documento

La presente procedura (di seguito, la “**Procedura**”) è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di **Praemia REIM Italy SGR S.p.A.** (indicata di seguito anche “**Praemia**” o la “**SGR**” o la “**Società**”), in ottemperanza e ai sensi di quanto disposto dalla normativa vigente.

Nello specifico, le norme che disciplinano la materia oggetto della presente Procedura possono essere così compendiate:

- Direttiva 2011/61/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell’8 giugno 2011 sui gestori di fondi di investimento alternativi, che modifica le direttive 2003/41/CE e 2009/65/CE e i regolamenti (CE) n. 1060/2009 e (UE) n. 1095/2010 (“**Direttiva AIFMD**”);
- Regolamento (UE) 2021/1255 della Commissione del 21 aprile 2021 che modifica il Regolamento delegato (UE) n. 231/2013 per quanto riguarda i rischi di sostenibilità e i fattori di sostenibilità di cui i gestori di fondi di investimento alternativi debbono tenere conto (“**Regolamento Delegato**”) con particolare riferimento agli artt. 17, 18, 57, 60;
- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014 relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la direttiva 2002/92/CE e la direttiva 2011/61/UE (“**MiFID II**”) e relativa normativa di attuazione;
- Direttiva delegata (UE) 2017/593 della Commissione, del 7 aprile 2016, che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la salvaguardia degli strumenti finanziari e dei fondi dei clienti, gli obblighi di governance dei prodotti e le regole applicabili per la fornitura o ricezione di onorari, commissioni o benefici monetari o non monetari;
- 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, con particolare riferimento agli artt. 22 – 26;
- D. Lgs. 24 febbraio 1998 n.58 s.m. (“**TUF**”);
- Decreto ministeriale del 5 marzo 2015, n. 30 “Regolamento attuativo dell’articolo 39 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) concernente la determinazione dei criteri generali cui devono uniformarsi gli Organismi di investimento collettivo del risparmio (OICR) italiani” (“**D.M. 30/2015**”);
- Regolamento sulla gestione collettiva del risparmio del 19 gennaio 2015 e successive modifiche, emanato dalla Banca d’Italia (“**Regolamento sulla gestione collettiva**”);
- Provvedimento della Banca d’Italia del 5 dicembre 2019 “Regolamento di attuazione degli articoli 4 - *undecies* e 6, comma 1, lettere b) e c - *bis*), del TUF” (il “**Provvedimento Banca d’Italia**”);

- Regolamento CONSOB n. 11971 del 14 maggio 1999 – “Regolamento recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 concernente la disciplina degli emittenti”, così come da ultimo modificato con Delibera n. 23016 del 20 febbraio 2024 (“**Regolamento Intermediari**”) con particolare riferimento agli artt. 110 e 90 nonché artt. 97 e 98;
- Delibera CONSOB n. 17297 del 28 aprile 2010, aggiornata con delibera n. 19548 del 17 marzo 2016, “Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati”, Parte I, 14 DP.I (“**Obblighi informativi delle SGR**”);
- D. Lgs. 8 ottobre 2007, n. 179, Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 e Delibera CONSOB n. 19783 del 23 novembre 2016, in materia di istituzione e funzionamento dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito “**ACF**”).

La presente Procedura, destinata a tutti gli esponenti aziendali, ha l’obiettivo di disciplinare le modalità di trattazione dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti della Società, al fine di correttamente identificare la tipologia di reclamo, a censirne l’oggetto e la natura, ad appurarne la fondatezza, ad inviare la comunicazione di risposta e ad analizzare e risolvere le cause che hanno determinato l’insorgenza del reclamo stesso.

Tutti i Responsabili delle singole strutture organizzative aziendali sono coinvolti direttamente ed in prima persona nella trattazione del reclamo.

La Società ha individuato come funzione preposta al trattamento dei reclami, responsabile delle verifiche relative ai reclami pervenuti, la Funzione Compliance della SGR.

1.2 Aggiornamento e modifiche

Eventuali proposte di modifiche organizzative e/o procedurali potranno essere avanzate dal Consiglio di Amministrazione o dal Responsabile della Funzione di Compliance qualora dal processo di trattazione dei reclami:

- dovessero emergere 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 fornisse indici di aspetti comportamentali non in linea con i principi di correttezza dei comportamenti sanciti dal TUF.

2. PROCEDURA DI TRATTAZIONE DEI RECLAMI

2.1 Principi generali

La SGR ha istituito, applicato e mantiene politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti; nonché tiene una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli.

La politica di trattamento dei reclami, avallata dal CDA, fornisce informazioni chiare, accurate e aggiornate in merito al processo di trattamento dei reclami.

In caso di trattazione di un reclamo, la SGR comunica preventivamente al cliente in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione:

- le modalità e i tempi di trattazione dei reclami¹;
- i dettagli del processo da seguire per il trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione aziendale preposta;
- che il reclamo può essere presentato gratuitamente.

Le informazioni devono essere fornite ai clienti o potenziali clienti su loro richiesta o al momento della registrazione di un reclamo.

A fini conservativi e consultivi, è stato istituito un apposito registro reclami in cui sono tempestivamente annotati gli elementi caratterizzanti di ciascun reclamo pervenuto, nonché le misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

Ai fini del corretto svolgimento delle attività necessarie per l'espletamento della presente Procedura, si precisa che:

- la risposta al reclamo va inviata senza indebiti ritardi e comunque non oltre 60 giorni solari² dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora si preveda di non riuscire a rispettare detto termine, dovrà essere inviata una lettera interlocutoria al reclamante indicando il termine prevedibile di risposta;
- la SGR è responsabile del rispetto dei tempi massimi di riscontro del reclamo, nonché dell'analisi delle cause del reclamo ricevuto;
- la SGR assicura che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ACF e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, al cliente vengano fornite adeguate informazioni circa il diritto del medesimo di presentare ricorso all'ACF, precisandone i modi e i tempi per la presentazione del ricorso;
- le comunicazioni con i clienti e/o potenziali clienti devono essere predisposte in modo chiaro ed in un linguaggio semplice e di facile comprensione;
- il Responsabile della Funzione di Compliance è responsabile dell'approvazione delle modalità di riscontro del reclamo e della gestione del registro dei reclami;
- la SGR assicura la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

I dipendenti della SGR devono attenersi alle prescrizioni contenute nella presente Procedura informando immediatamente il Responsabile della Funzione di Compliance non appena vengono a conoscenza dell'esistenza di un reclamo, fornendo tutte le informazioni e la documentazione in loro

¹ L'informativa comprende anche le informazioni circa l'ACF, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre da lui esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti con lo stesso cliente, rinviando all'apposito sito web della medesima Autorità per le informazioni di dettaglio sulle modalità di presentazione del ricorso.

² cfr. art. 10 della Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

possesto. I dipendenti sono tenuti a collaborare pienamente con il Responsabile della Funzione di Compliance nell'esame di qualsiasi reclamo.

Se un dipendente riceve un reclamo orale dovrà invitare il cliente o potenziale cliente a presentarlo in forma scritta, secondo quanto indicato in precedenza.

I dipendenti non possono rispondere direttamente ai reclami.

2.2 Ricezione dei reclami

I reclami, al fine di essere evasi, devono pervenire alla Società esclusivamente in forma scritta tramite i seguenti canali di comunicazione:

- a mezzo raccomandata A/R presso la sede legale della Società (all'indirizzo di Via Palestro n. 6 - Milano);
- a mezzo *e-mail* al seguente indirizzo: reclami@praemiareim.it.

È cura della Società comunicare preventivamente ai clienti le modalità e i tempi di trattazione dei reclami, nel rispetto di quanto determinato al precedente paragrafo 2.1.

Le comunicazioni scritte che lamentano disservizi, rappresentano anomalie, richiedono spiegazioni o che si identificano come reclami, inviate alla Società tramite uno dei canali sopraindicati, devono essere tempestivamente consegnate in copia, anche elettronica e a mezzo e-mail, al Responsabile della Funzione Compliance, di norma, nella medesima giornata di ricezione.

Il reclamo dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- il nominativo del cliente e i dati anagrafici e i recapiti anche telefonici;
- i dati identificativi del rapporto oggetto di reclamo se aperto presso la SGR;
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti che lo generano;
- quantificazione dell'eventuale richiesta economica.

2.3 Attribuzione della natura di reclamo

Il Responsabile della Funzione Compliance esamina prontamente le comunicazioni scritte ricevute al fine di:

- valutarne la natura e identificare i reclami rispetto alle comunicazioni da considerare semplicemente come richieste di chiarimenti;
- verificarne l'urgenza;
- constatare l'eventuale estraneità della Società a quanto lamentato dal cliente.

Ai fini della corretta identificazione dei reclami, il Responsabile della Funzione Compliance, ove necessario, richiede il supporto consultivo di uno studio legale esterno, che rilascia il proprio parere anche mediante lo scambio di comunicazioni informali quali ad esempio messaggi di posta elettronica.

2.4 Registrazione dei reclami

La registrazione dei reclami assolve allo scopo di attuare le disposizioni normative che prevedono l'obbligo, in capo alla Società, di registrare i dati del reclamo, pertanto, il Responsabile della Funzione Compliance, successivamente all'identificazione del reclamo, provvede alla registrazione dello stesso nell'apposito registro dei reclami istituito presso la Società.

Di seguito vengono esposte le quattro fasi del processo di registrazione dei reclami.

Fase 1

In seguito alla ricezione di un reclamo è necessario registrarne i dati essenziali, quali, a titolo esemplificativo:

- il numero progressivo e anno del reclamo;
- la data di presentazione del reclamo;
- la data di ricevimento del reclamo e il numero di protocollo;
- il nominativo del cliente;
- i dati anagrafici del cliente;
- i recapiti anche telefonici del cliente;
- i dati identificativi del rapporto;
- il servizio di investimento interessato dal reclamo;
- l'oggetto del reclamo;
- una breve descrizione dei fatti riportati nel reclamo del cliente;
- il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- l'importo del *commitment*.

Fase 2

Nel corso della trattazione del reclamo, al fine di registrare gli elementi di analisi e condivisione, vengono inseriti i dati riferiti al riscontro del reclamo, quali:

- la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- le valutazioni sintetiche del reclamo ed il relativo esito, comprensivo dell'eventuale risarcimento economico e delle eventuali segnalazioni di iniziative risolutive del problema.

Fase 3

Al termine della trattazione del reclamo vengono registrati i dati relativi alla spedizione della comunicazione di risposta della Società, quali la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

Fase 4

Si procede alla registrazione dei dati riferiti al periodo successivo all'invio della comunicazione di risposta del reclamo fino alla data di composizione dello stesso, ovvero:

- l'eventuale corrispondenza successiva all'esito del reclamo;
- la data di composizione del reclamo.

2.5 Comunicazione di ricezione e presa in incarico

In seguito alla registrazione, la Società invia al cliente una comunicazione di avvenuta ricezione e presa in carico del reclamo.

2.6 Analisi e condivisione del reclamo

Per l'effettuazione delle analisi, il Responsabile della Funzione Compliance richiede alle unità organizzative coinvolte le evidenze delle informazioni oggetto di lamentela e la documentazione necessaria al fine di ottenere un'adeguata ricostruzione dell'accaduto ed evadere in modo sollecito il reclamo.

La documentazione tempo per tempo raccolta, unitamente alla lettera di reclamo, andrà a costituire il fascicolo cartaceo tenuto a cura del Responsabile della Funzione Compliance. A titolo esemplificativo, il dossier dovrà contenere copia di tutti gli atti inerenti al reclamo, le comunicazioni inviate o ricevute nell'ambito della sua trattazione, siano essi lettere formali ovvero comunicazioni informali quali e-mail o documenti di altro tipo.

Successivamente, il Responsabile della Funzione Compliance procede all'analisi del reclamo ricevuto con il coinvolgimento delle unità organizzative ritenute più idonee a fornire un contributo per la definizione della risposta.

Nel caso sussistano presupposti tali da far sorgere un contenzioso, il Responsabile della Funzione Compliance informa il CDA che, a sua volta, può decidere di avvalersi di uno studio legale esterno per la definizione della risposta al cliente.

2.7 Risposta al reclamo

Il Responsabile della Funzione Compliance predisponde, anche sulla base di eventuali specifici pareri predisposti da studi legali esterni, la comunicazione di risposta da inviare al cliente interessato, assicurando il rispetto del termine di 60 giorni decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo. Qualora preveda di non riuscire a rispettare detto termine, il Responsabile della Funzione Compliance predisponde ed invia una lettera interlocutoria al reclamante indicando il termine prevedibile di risposta.

La risposta al reclamo deve essere indirizzata ai destinatari indicati nel reclamo e deve contenere tutti gli elementi essenziali del reclamo e dei soggetti interessati, nonché le determinazioni della Società. La risposta, pertanto, dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

- 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 di investimento interessato dal reclamo;
- data di riferimento del reclamo;
- sintesi della lamentela manifestata;

- determinazioni della Società in relazione all'accoglimento del reclamo.

Il Responsabile della Funzione Compliance predispose la comunicazione definitiva con la firma dell'AD e l'Area Affari Generali e Segreteria ne assicura il successivo invio al cliente tramite raccomandata A/R e/o PEC.

2.8 Iniziative successive

Qualora necessario, il Responsabile della Funzione Compliance provvede a porre in essere le eventuali iniziative risarcitorie nei confronti del cliente ovvero a redigere una nota all'AD diretta a richiedere l'eventuale predisposizione di meccanismi procedurali atti alla risoluzione dei problemi evidenziati nel reclamo.

Le eventuali operazioni di rimborso sono gestite dall'Area Amministrazione e Finanza.

2.9 Monitoraggio e composizione del reclamo

La Società considererà il reclamo definito con esito favorevole nel caso in cui nei successivi 180 giorni dall'invio della risposta la stessa non riceva alcuna ulteriore richiesta di informazioni o contestazioni da parte del cliente o potenziale cliente né atti di citazione in giudizio.

Nel caso in cui, decorso il suddetto termine di 180 giorni, la Società riceva un atto giudiziario o un reclamo già oggetto di un reclamo considerato definito con esito favorevole, il Responsabile della Funzione Compliance lo tratterà come nuovo reclamo, pur dando atto e tenendo presente il precedente.

2.10 Conservazione del registro e della documentazione

Il registro reclami, le lettere di reclamo, copia delle lettere di risposta e la relativa documentazione di supporto devono essere conservati per dieci anni dalla definizione del reclamo.

3. INFORMATIVA AGLI ORGANI SOCIALI

Il Responsabile della Funzione Compliance – ove presenti – presenta periodicamente al CDA ed al CS una relazione che illustra, per ciascun servizio prestato dalla Società, la situazione complessiva dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

Pertanto, tale relazione dovrà evidenziare:

- il numero dei reclami ricevuti ed evasi nel periodo di riferimento della relazione;
- il numero dei reclami in sospeso nel periodo di riferimento della relazione;
- l'entità delle eventuali richieste risarcitorie ricevute nel periodo di riferimento della relazione;
- l'adeguatezza delle procedure adottate, nonché le eventuali carenze organizzativo/procedurali emerse;
- il riepilogo del numero di reclami ricevuti e composti nei 3 anni solari precedenti;
- un commento esplicativo tendente ad interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

La periodicità dell’informativa è annuale, aumentabile sulla base del numero di reclami ricevuti su iniziativa del Responsabile della Funzione Compliance o su richiesta del CDA.

La Società procede ad inviare periodicamente le segnalazioni sui reclami alla CONSOB secondo le tempistiche e le modalità definite nella Delibera 17297 del 28 aprile 2010 – “Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati”; ovvero:

- con la medesima frequenza di invio della relazione della Funzione Compliance di cui al codice I.2.DP.1 (almeno annuale);
- nei medesimi termini di invio della relazione della Funzione Compliance di cui al codice I.2.DP.1 (in caso di relazione annuale, entro 30 giorni dall’approvazione del bilancio d’esercizio).