

Sommario

1	Destinatari	2
2	Funzioni responsabili	2
3	Scopo	2
4	Riferimenti Normativi	3
5	Procedure collegate	3
6	Contenuto della Procedura	3
6.1	Informativa alla clientela	3
6.2	Reclamo: definizione	3
6.3	Procedura di trattazione dei reclami	4
6.3.1	Istruttoria e riscontro alla Clientela	5
6.3.2	Composizione del reclamo	5
6.4	Aggiornamento del registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi	6
6.4.1	Archiviazione della pratica	6
6.4.2	Autorizzazione al risarcimento	7
6.4.3	Comunicazioni agli organi aziendali e di Vigilanza	7
6.5	Modalità operative in caso di ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie	7
6.6	Comunicazione al personale della Procedura	8
6.7	Decorrenza	8
7	Allegati	8

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 7	Data di validità: 23/09/2025 [CdA]

1 Destinatari

Tutto il Personale SGR

Collegio Sindacale

2 Funzioni responsabili

Redazione: Funzione Compliance, Referente Interno della Funzione Compliance

Verifica: Funzione Compliance

Approvazione: Consiglio di Amministrazione Consultinvest Asset Management SGR SpA

3 Scopo

Ai sensi dell'art. 90¹ del Regolamento Intermediari che rimanda all'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565, Consultinvest Asset Management SGR S.p.A. (di seguito "Società" o "SGR") adotta la seguente procedura per la trattazione dei reclami pervenuti da potenziali clienti e/o dalla propria clientela in forma scritta (sia per corrispondenza ordinaria sia attraverso posta elettronica)

La buona gestione dei Reclami a livello aziendale, oltre a essere richiesto dalla normativa di settore, permette di individuare eventuali aree di inefficienza operativa da sottoporre al Direttore Generale o al Collegio Sindacale, ponendo così le basi per interventi organizzativi finalizzati alla risoluzione delle problematiche emerse.

L'adozione di tale procedura non esclude la possibilità per il Cliente di inoltrare esposti agli organi di Vigilanza. In tale contesto, la Delibera Consob n.19602 *"Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179"* ha istituito presso la Consob l'*"Arbitro per le Controversie Finanziarie"*, che ha sostituito la Camera di Conciliazione e Arbitrato, quale strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari, per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio.

La SGR ha aderito all'ACF tramite la associazione di categoria Assogestioni.

Il ricorso all'ACF e eventualmente è esperibile nel caso in cui il Cliente abbia presentato un Reclamo all'intermediario e che lo stesso: (i) abbia risposto in maniera insoddisfacente; (ii) non abbia risposto nel termine di 60 giorni successivi alla presentazione del Reclamo stesso.

¹ Richiamato dall'art. 110 del Regolamento Intermediari.

Consultinvest Asset Management SGR S.p.A.	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 7	Data di validità: 23/09/2025 [CdA]

4 Riferimenti Normativi

Regolamento Intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari;

Regolamento Emittenti adottato con Delibera Consob n. 11971 del 14 maggio 1999 recante norme di attuazione del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n.58

Regolamento Delegato (UE) 2017/565 del 25 aprile 2016;

Delibera Consob N. 19602 del 4 maggio 2016 - Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del Regolamento di Attuazione dell'articolo 2, Commi 5-Bis d 5-Ter, del Decreto Legislativo 8 Ottobre 2007, N. 179

Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 "Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati" e successive modificazioni ed integrazioni.

5 Procedure collegate

Regolamento e procedura funzioni Compliance

Procedura di Gestione dei rischi operativi

6 Contenuto della Procedura

6.1 Informativa alla clientela

Le modalità ed i tempi di trattazione dei reclami di seguito descritte sono comunicate ai clienti e/o potenziali clienti nell'ambito dell'informativa resa nella Documentazione d'offerta pubblicata sul sito Internet della SGR nella sezione "Documentazione" e nella apposita sezione Reclami.

Nella redazione del Prospetto, Parte I, sezione A), il Regolamento Emittenti prevede come facoltativa la possibilità di indicare le modalità ed i tempi di trattazione dei Reclami (p.to 14). Nella redazione del KID è prevista la sezione "Come presentare reclami".

Nel caso di modifica della presente procedura che modifichi elementi di rilievo per i clienti e/o potenziali clienti, il Responsabile dell'Ufficio Legale provvede:

- all'aggiornamento della Documentazione d'offerta e della pagina del sito internet;
- ad assolvere alle modalità di comunicazione alla clientela nell'ambito dell'aggiornamento della documentazione di offerta (es: pubblicazione di Prospetto aggiornato; pagina internet).

6.2 Reclamo: definizione

La SGR tratta come reclamo tutte le comunicazioni scritte di clienti e potenziali clienti, direttamente ovvero per il tramite dei propri distributori, ricevute per iscritto. A tal fine nella Documentazione di cui al paragrafo 6.1 sono indicate le seguenti modalità:

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 7	Data di validità: 23/09/2025 [CdA]

- posta ordinaria o raccomandata indirizzata alla sede societaria
- posta elettronica al seguente indirizzo e-mail: sgr@consultinvest.it
- posta elettronica certificata (PEC): vigilanza.consultinvestsgr@legalmail.it

con la relativa documentazione di supporto.

Più in particolare è da considerarsi “Reclamo” ogni comunicazione che abbia ad oggetto una (o più) contestazione/i (i) in merito all’attività di istituzione promozione, gestione o amministrazione di fondi comuni (ii) che rivendichi o un pregiudizio economico o un inadempimento (della SGR) di norme o di disposizioni regolamentari / contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

6.3 Procedura di trattazione dei reclami

Il soggetto responsabile per la trattazione dei reclami ricevuti è il Responsabile dell’Ufficio Legale.

Il Responsabile dell'Ufficio Legale è, pro-tempore, anche il Referente interno della Funzione Compliance esternalizzata; oltre all’attività di istruttoria e riscontro alla clientela, il soggetto coopera con la Funzione Compliance alla tenuta ed aggiornamento del Registro dei reclami.

Ove una contestazione pervenga alla Società nella forma di cui al paragrafo che precede, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede a:

- trasmettere la comunicazione ricevuta al Responsabile della Funzione Compliance affinché provveda a verificare (entro due giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) se la medesima contestazione possa essere classificata come “reclamo” ai sensi della presente procedura;
- ad informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto “i” che precede) il Direttore Generale della avvenuta ricezione della contestazione e se la medesima possa essere classificata come “Reclamo”;
- a informare (entro il giorno lavorativo successivo allo scadere del termine di cui al punto “i” che precede) il Collegio Sindacale ove il reclamo discenda da una irregolarità nella gestione ovvero da una violazione delle norme che disciplinano l’attività della SGR;
- ad informare il Collocatore di riferimento;
- in caso di Reclamo, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede ad inoltrare – a mezzo raccomandata a.r. – (entro 7 giorni lavorativi dalla avvenuta ricezione) una comunicazione al Cliente nella quale viene dato atto:
 - della ricezione del reclamo;
 - che il medesimo Reclamo verrà quindi trattato dalla SGR secondo le modalità ed entro i termini di cui alla presente procedura.

Qualora la comunicazione ricevuta non si configuri come un “reclamo”, il Responsabile dell’Ufficio Legale predispose la risposta per il Cliente comunicando che la contestazione pervenuta non è configurabile come “reclamo” in quanto priva degli estremi essenziali necessari per essere considerata tale.

In considerazione che la definizione di Reclamo pubblicata dall’ACF (cfr: Glossario):

“Il reclamo è costituito da qualsiasi comunicazione scritta (lettera, fax, e-mail) con cui il cliente di un intermediario, identificandosi con chiarezza, contesta all'intermediario un comportamento o un'omissione

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 7	Data di validità: 23/09/2025 [CdA]

che ritiene ingiusti. Il reclamo deve essere presentato con modalità che assicurino la certezza della data di ricezione”.

La SGR non configura come “Reclamo” comunicazioni non rese in forma scritta ovvero comunicazioni aventi ad oggetto richieste di informazioni, chiarimenti o richiesta di invio di documentazione, nonché generiche lamentele o rivendicazioni rispetto ad andamenti gestionali degli investimenti.

6.3.1 Istruttoria e riscontro alla Clientela

Il Responsabile dell’Ufficio Legale, con il supporto della funzione di Compliance, svolge le opportune indagini per chiarire la dinamica dei fatti esposti nel Reclamo coinvolgendo le unità organizzative coinvolte, e raccogliendo informazioni e chiarimenti dai soggetti interessati, eventualmente anche domandando al Cliente, per iscritto, a mezzo raccomandata, informazioni aggiuntive. Successivamente analizza, sulla base delle informazioni raccolte, gli eventi menzionati nel reclamo verificandone la fondatezza.

Al termine dell’istruttoria, il Responsabile dell’Ufficio Legale predispone una proposta di composizione del reclamo che sottopone al Direttore Generale e/o all’Amministratore Delegato e, per conoscenza, alla Funzione Compliance.

Sulla base delle decisioni assunte, il Responsabile dell’Ufficio Legale predispone la comunicazione destinata al cliente e la sottopone alla firma del Direttore Generale.

Il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede poi a trasmetterla al cliente a mezzo raccomandata a.r. entro il termine di 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Si precisa che la lettera di risposta al reclamo riporta il termine di 60 giorni entro il quale il cliente dovrà inviare l’eventuale replica, scaduto il quale il reclamo si riterrà composto.

Nella fase istruttoria, anche ai fini della alimentazione del “Registro”, il Reclamo viene considerato “Aperto” e tale situazione permane sino alla:

- composizione per accettazione del proponente il Reclamo della composizione del Reclamo;
- composizione per decorso del termine di risposta del Cliente (60 giorni dalla comunicazione al cliente).

Dell’avvenuto riscontro viene data informativa alla Funzione di Revisione Interna per approfondire le cause che hanno generato il reclamo, alla Funzione Compliance e al Referente interno (qualora la Funzione Compliance sia esternalizzata), al fine di procedere con l’aggiornamento del Registro dei reclami.

Nel caso in cui il reclamo ricevuto non sia di competenza della SGR (ad esempio il Cliente lamenta disservizi da parte del Collocatore dei fondi comuni), il Responsabile dell’Ufficio Legale predispone una comunicazione per il Cliente, indirizzata per conoscenza al soggetto che si ritiene essere responsabile del disservizio lamentato, indicando il soggetto cui trasmettere il Reclamo in oggetto.

6.3.2 Composizione del reclamo

Nel caso in cui i chiarimenti forniti e la relativa proposta di composizione del reclamo formulata alla Clientela (nei termini di cui al punto 6.3.1. che precede) non fossero ritenuti esaustivi/accolti dalla stessa Clientela, il Responsabile dell’Ufficio Legale provvede a svolgere gli eventuali ulteriori approfondimenti e – se del caso - a formulare ulteriori proposte al Direttore Generale e/o all’Amministratore Delegato e, per conoscenza, alla Funzione Compliance di composizione del reclamo. In tale ipotesi, qualora sia decorso il

	D07 – Procedura di Gestione dei Reclami
Revisione 7	Data di validità: 23/09/2025 [CdA]

termine di 60 giorni di cui al paragrafo precedente, sarà aperto nuovo reclamo, con la specifica indicazione che si tratta di un prosieguito del precedente.

Anche per le fasi successive al primo riscontro, trova applicazione la procedura di cui al presente punto 6.3, quanto a obblighi informativi e coinvolgimento dei diversi soggetti/funzioni; tutto ciò tenuto conto dell'obbligo di procedere in ogni caso alla sollecita trattazione dei reclami.

Della composizione del Reclamo è data informativa alla Funzione di Compliance ed al Collegio Sindacale.

6.4 Aggiornamento del registro dei reclami e ulteriori adempimenti informativi

La SGR ha istituito un apposito registro nel quale sono annotati tutti i reclami ricevuti e la relativa evoluzione ed esito.

L'art 26 comma 1 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 dispone che *“Le imprese di investimento istituiscono, applicano e mantengono politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli.”*.

A tal fine, la SGR ha istituito un registro dei reclami, tenuto dalla Funzione Compliance e aggiornato dal Referente interno (qualora la Funzione Compliance sia esternalizzata), che contenga almeno i seguenti elementi informativi:

1. il numero progressivo attribuito al reclamo;
2. l'identificazione del Cliente o potenziale cliente al dettaglio che ha presentato il reclamo e del prodotto al quale il reclamo si riferisce;
3. l'identificazione del dipendente, del collaboratore o del promotore finanziario dell'unità organizzativa di appartenenza e del relativo responsabile a cui è stato affidato l'investitore per la prestazione del servizio (ove applicabile);
4. la data di presentazione e ricevimento del reclamo;
5. il contenuto sintetico del reclamo;
6. le cause del reclamo;
7. le somme di denaro e il valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dalla SGR;
8. il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
9. la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
10. le valutazioni sintetiche del reclamo e il suo esito;
11. la data di comunicazione dell'esito del reclamo;
12. la data in cui si compone il reclamo

L'aggiornamento del Registro dei reclami da parte del Referente interno viene condiviso con la Funzione Compliance (qualora la Funzione sia esternalizzata), responsabile della tenuta e dell'alimentazione del Registro in oggetto.

6.4.1 Archiviazione della pratica

Il Referente Interno della Funzione Compliance provvede all'archiviazione della pratica del reclamo, ossia:

- all'aggiornamento degli estremi essenziali inerenti l'esito del reclamo nell'apposito registro;
- alla conservazione della documentazione relativa al reclamo in oggetto.

Nello specifico, il Referente interno provvede alla conservazione, anche in formato elettronico, della seguente documentazione:

- lettera di reclamo, in originale (o email);
- documentazione raccolta ai fini dell'analisi;
- report di analisi del reclamo;
- copia della lettera di risposta al reclamo del Cliente;
- copia di ulteriore corrispondenza intervenuta con il Cliente.

6.4.2 Autorizzazione al risarcimento

Qualora sia dovuto il risarcimento al Cliente, si provvede a:

- informare il Direttore Generale e/o l'Amministratore delegato della necessità di disporre il risarcimento. Qualora l'importo dovuto ecceda i limiti di spesa previsti, l'informativa è trasmessa al Consiglio di Amministrazione;
- trasmettere una comunicazione al Risk Manager finalizzata all'aggiornamento delle perdite operative e alla successiva revisione, se ritenuto necessario, della mappatura dei rischi operativi.

6.4.3 Comunicazioni agli organi aziendali e di Vigilanza

La Funzione di Compliance riferisce almeno annualmente nell'ambito delle proprie relazioni agli organi aziendali e alle Autorità di Vigilanza in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Società.

6.5 Modalità operative in caso di ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie

Come descritto al precedente Paragrafo 3, il Cliente può presentare ricorso all'ACF. Il ricorso all'ACF deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Lo svolgimento del procedimento è regolato dal Regolamento Consob n. 19602/2016 e s.m.i..

Il cliente ricorrente sottopone il ricorso all'ACF, la cui segreteria tecnica lo trasmette alla SGR.

Qualora la SGR riceva notizia del ricorso all'ACF, il soggetto che ne viene a conoscenza:

- informa senza indugio il Direttore Generale, la Funzione Compliance;
- coinvolge il Responsabile dell'Ufficio Legale affinché predisponga, anche per il tramite di terzo o avvalendosi di Assogestioni, le proprie deduzioni da presentare all'ACF entro 30 giorni unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso.

Possono seguire ulteriori integrazioni del fascicolo istruttorio che viene sottoposto al Collegio presso l'ACF per la decisione sul ricorso.

L'ACF comunica la decisione tramite l'invio del dispositivo e successivamente accompagnata dalle motivazioni, con assegnazione alla SGR del termine per adempiere, in caso di accoglimento del ricorso stesso.

L'ACF adotta le proprie decisioni in materia entro 90 giorni, termine che può essere prorogato – prima della scadenza e per un periodo non superiore a 90 giorni – su richiesta congiunta delle parti, anche al fine di tentare la conciliazione della controversia.

In caso di accoglimento, totale o parziale del ricorso dell'investitore, la SGR dovrà dare esecuzione spontanea alla decisione entro 30 giorni dalla decisione o dal diverso termine stabilito dall'ACF.

La SGR comunica, tramite il sito web dell'ACF, di essersi conformata alla decisione, ovvero, in caso di non adesione, l'ACF darà pubblicità alla mancata esecuzione della decisione.

Ai fine del monitoraggio degli adempimenti previsti dal procedimento, sono coinvolte le funzioni aziendali incaricate della gestione dei reclami, di norma con assistenza di un procuratore terzo, individuato in un primario studio legale.

Della vicenda dovrà essere data adeguata informativa anche al Consiglio di Amministrazione.

6.6 Comunicazione al personale della Procedura

Il Direttore Generale è responsabile della diffusione della presente procedura al personale della SGR.

6.7 Decorrenza

La presente procedura ha efficacia dalla sua diffusione e da tale data sostituisce ogni altro documento avente il medesimo titolo. Essa si applica ai reclami ricevuti dopo la sua decorrenza.

7 Allegati

La presente procedura non prevede allegati.