

Next Value SGR S.p.A.

PROCEDURA RECLAMI

Versione	1
Approvato da	Consiglio di Amministrazione del 20/07/2023
Funzione responsabile	Area Amministrativa

INDICE

1. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
3. RICEZIONE DEI RECLAMI.....	5
4. ISTRUTTORIA	6
5. RISPOSTA E ANNOTAZIONE SUL REGISTRO DEI RECLAMI	6
6. ULTERIORI OBBLIGHI INFORMATIVI	7

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente Procedura è descrivere le modalità gestionali ed operative relative al trattamento dei Reclami presentati dagli investitori o dai potenziali investitori nell'ambito della prestazione del servizio di gestione collettiva del risparmio da parte di Next Value SGR S.p.A. (di seguito anche, la “**Società**” o la “**SGR**”).

La gestione dei Reclami deve essere coerente con gli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte di tempo in tempo dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 90 e 110 del Regolamento Intermediari adottato con Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018 e successive modifiche e integrazioni (di seguito il “**Regolamento Intermediari**”) e dell'art. 26 del Regolamento Delegato 2017/565, le SGR devono adottare politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami presentati dai clienti o dai potenziali clienti.

Inoltre, le SGR devono pubblicare i dettagli del processo da seguire per il trattamento dei reclami, includendo informazioni sulla politica di trattamento dei reclami e i dati di contatto della funzione preposta al trattamento degli stessi. Tali informazioni sono inoltre fornite ai clienti o potenziali clienti su loro richiesta o al momento della registrazione di un reclamo. La SGR deve consentire ai clienti o potenziali clienti di presentare i reclami gratuitamente.

Per “*reclamo*” si intende una lamentela manifestata da un investitore dei FIA gestiti e riferita allo svolgimento del servizio di gestione collettiva prestato dalla SGR. Essi possono riguardare sia aspetti gestionali che commerciali/amministrativi derivanti dai servizi.

L'attuale normativa non impone una forma specifica per i reclami presentati dai sottoscrittori o potenziali sottoscrittori, Next Value pertanto deve essere in grado di gestire sia i reclami presentati in forma scritta sia quelli presentati in forma verbale.

Sempre in tema di reclami, gli investitori che non siano controparti qualificate di cui all'art. 6, comma 2-*quater*, lettera d), del TUF, o investitori professionali di cui all'articolo 6, commi 2-*quinquies* e 2-*sexies* del TUF, possono rivolgersi, per la risoluzione di alcune tipologie di controversie con l'intermediario, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, “**ACF**”), istituito con delibera CONSOB n. 19602 del 4 maggio 2016 (cfr. paragrafo “Ricorso all'ACF”).

[...]

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La trattazione dei reclami è disciplinata da:

- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, relativa ai mercati degli strumenti finanziari (“Direttiva MiFID II”);
- Regolamento Delegato (UE) n. 2017/565, 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 (di seguito anche “Regolamento 2017/565”);
- Decreto Legislativo del 24 febbraio 1998, n. 58 (“Testo Unico delle Finanze”), emanato ai sensi degli articoli 8 e 21 della legge 6 febbraio 1996, n. 52 in materia di intermediazione finanziaria e successive

modifiche ed integrazioni;

- Regolamento Intermediari, emanato in data 15 febbraio 2018 ai sensi dell'art.6, comma 2-bis, lett. d) del TUF e successive modifiche ed integrazioni;
- Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 e successive modifiche ed integrazioni – Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati.
- Regolamento concernente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) adottato con Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 e successive modifiche e integrazioni ("*Regolamento ACF*").

3. RICEZIONE DEI RECLAMI

La SGR tratta come reclamo tutte le comunicazioni di clienti e potenziali clienti ricevute **per iscritto o verbalmente**. Nello specifico il reclamo potrà essere presentato secondo una delle modalità di seguito indicate:

- raccomandata A/R, inviata presso la sede legale della SGR, Strada Trossi n. 43 Verrone (BI), – **CAP 25057** ;
- PEC: nextvaluesgr@pec.it;
- Email: **reclami@nextvaluesgr.it**
- Raccomandata a mano presso la sede legale della SGR
- Al numero di fax XXX
- Verbale telefonico
- Verbale in sede

Più in particolare la SGR tratta come reclamo qualsiasi contestazione che abbia per oggetto l'attività di istituzione, promozione, gestione o amministrazione di OICR o di commercializzazione degli stessi e che abbia come contenuto un pregiudizio economico o un inadempimento di norme, di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne. [...]Ad esempio, non costituiscono reclamo una richiesta di informazioni, di un'opinione o chiarimenti, così come una richiesta di invio di documenti.

Il processo per la gestione dei reclami si concluderà, di regola, non oltre 60 giorni dal ricevimento del reclamo mediante risposta inoltrata in forma scritta all'investitore. Il reclamo si intende composto nel caso in cui non pervenga alcuna altra comunicazione da parte del reclamante entro il termine di 180 giorni dalla risposta inviata dalla SGR. Qualora si dovesse ricevere un ulteriore reclamo entro i termini di 180 giorni dal medesimo soggetto e con il medesimo oggetto, verrà aperto un seguito (reclamo reiterato) del reclamo precedentemente registrato (i.e. non va ad incrementare il numero di reclami ricevuti). Per il reclamo reiterato valgono le stesse regole e si considererà composto trascorsi 180 giorni dal riscontro. Infine, il reclamo si considera composto anche se non sono trascorsi 180 giorni qualora sia pervenuta per iscritto formale rinuncia allo stesso da parte dell'investitore o sia intervenuta una transazione o composizione giudiziale tra la SGR e il partecipante al fondo/il potenziale partecipante in merito alla contestazione oggetto di reclamo.

Qualora invece un reclamo proveniente dallo stesso soggetto avesse oggetto differente dal precedente, questo verrà classificato come nuovo reclamo distinto dal precedente

L'Area Amministrativa della SGR si occuperà della gestione dei reclami e dell'aggiornamento del Registro reclami, collaborando con la Funzione Compliance a cui compete annualmente l'analisi dei reclami e la verifica che il reclamo pervenuto non evidenzia carenze organizzative e/o procedurali.

UNITÀ OPERATIVA		ATTIVITA'
<u>AREA AMMINISTRATIVA</u>	-	riceve (direttamente dal cliente o potenziale cliente o dalla struttura della SGR che li abbia eventualmente ricevuti) il reclamo ;
	-	Verifica, in collaborazione con il referente compliance, la sussistenza dei requisiti per la classificazione delle richieste ricevute come reclami effettivi. Qualora non sussistessero i requisiti, le comunicazioni dei clienti verranno classificate come semplici "richieste di informazioni";
	-	Inoltra al reclamante una lettera interlocutoria con la quale comunica di aver ricevuto il reclamo e che lo stesso verrà trattato dalla SGR secondo quanto previsto dalla procedura reclami, ovvero entro 60 dalla ricezione dello stesso
	-	Inoltra copia del reclamo all'Amministratore Delegato e al Referente Compliance della Società;
	-	Provvede tempestivamente all'annotazione sull'apposito registro, entro il giorno successivo al ricevimento, degli elementi essenziali dello stesso

4. ISTRUTTORIA

UNITÀ OPERATIVA		ATTIVITÀ
<u>AREA AMMINISTRATIVA</u>	-	raccoglie dalle funzioni aziendali competenti la documentazione e le informazioni necessarie per la corretta gestione del reclamo;
	-	predispone, con il supporto della Funzione Compliance, l'istruttoria relativa al reclamo ricevuto sulla base dell'esame articolato della problematica emergente dal reclamo.

5. RISPOSTA E ANNOTAZIONE SUL REGISTRO DEI RECLAMI

UNITÀ OPERATIVA		ATTIVITÀ
<u>AREA AMMINISTRATIVA</u>	-	predispone, in base all'istruttoria condotta e previa condivisione dei contenuti con la Funzione Compliance, la risposta al reclamo ricevuto (entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo);
	-	procede all'invio al cliente della risposta al reclamo ricevuto (entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo). Il riscontro sarà fornito per iscritto preferibilmente con lo stesso mezzo con cui è pervenuto il reclamo e inviato all'indirizzo indicato dall'investitore o potenziale investitore ovvero a quello da questi fornito all'atto dell'instaurazione del rapporto.
	-	aggiorna il registro dei reclami.
	-	Informa l'AD che, ove lo ritenga necessario, riferisce al CDA e CS per le valutazioni del caso e per l'adozione di tutte le misure necessarie e/o opportune al fine di rimuovere le eventuali cause che hanno generato il reclamo.

6. TENUTA E AGGIORNAMENTO REGISTRO

Ai sensi degli artt. 90 e 110 del Regolamento Intermediari, che rimandano all'art. 26 del Regolamento 2017/565, *“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 in forma elettronica tenuto dall'Area Amministrativa che contenga almeno i seguenti elementi informativi:

- identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo ed il servizio al quale il reclamo si riferisce;
- data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- cause del reclamo;
- somme di denaro e valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dall'intermediario;
- pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- valutazioni sintetiche del reclamo, delle misure adottate per risolverlo e del suo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo.

UNITÀ OPERATIVA	ATTIVITÀ
<u>FUNZIONE COMPLIANCE</u>	- verifica <i>ex-post</i> l'avvenuta sistemazione per le posizioni da regolarizzare e monitora i tempi dell'istruttoria e di evasione dei singoli reclami.

In aggiunta a quanto precede, la Funzione *Compliance* interviene nel processo di trattazione dei reclami tutte quelle volte in cui:

- dalla valutazione delle cause del reclamo emergano 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 lasci intravedere aspetti comportamentali, anche di soggetti terzi (ad es.: enti collocatori), allo scopo di suggerire alla Società le iniziative più opportune da intraprendere.

6. RICORSO ACF

L'ACF è competente in merito a controversie relative alla violazione da parte degli intermediari finanziari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella Parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013. L'ACF conosce di ogni domanda rientrante nell'ambito delle controversie su cui ha competenza, mentre può conoscere, ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale nonostante siano tematiche esterne alla sua competenza.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro

comunque superiori a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00).

In caso di domande risarcitorie, l'ACF riconosce all'investitore solo i danni che sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della SGR degli obblighi summenzionati con esclusione dei danni non patrimoniali.

L'ACF riconosce esclusivamente controversie relative a operazioni o a comportamenti posti in essere entro il decimo anno precedente alla data di proposizione del ricorso. In caso di mancata risposta da parte della SGR entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Società, o qualora insoddisfatto, anche parzialmente, dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, l'investitore al dettaglio può presentare ricorso all'ACF.

Il diritto di ricorrere all'ACF:

- deve essere esercitato dall'investitore entro un anno dalla presentazione del reclamo;
- 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 che disciplinano il rapporto fra l'investitore e l'intermediario.

Il ricorso all'ACF può essere proposto - esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori o di un procuratore, quando:

- (i) non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie ovvero procedimenti arbitrali o giurisdizionali e non risulti la dichiarazione di improcedibilità o l'adozione del provvedimento previsto dall'articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- (ii) l'ACF non si sia già pronunciato con decisione di merito;
- (iii) non vi sia una decisione di merito, anche non passata in giudicato, assunta all'esito di un procedimento giurisdizionale o una decisione di merito assunta all'esito di un procedimento arbitrale.

Più soggetti possono presentare il ricorso congiuntamente solo se titolari del medesimo rapporto controverso.

L'accesso all'ACF è del tutto gratuito per l'investitore.

Il ricorso e la relativa documentazione devono essere trasmessi, attraverso il sito web dell'ACF. Per maggiori informazioni sull'ACF e sulle modalità di presentazione del ricorso è possibile consultare il sito [web https://www.acf.consob.it/](https://www.acf.consob.it/)

La SGR rende disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito il collegamento ipertestuale al sito *web* dell'ACF.

Qualora la SGR riceva notizia del ricorso all'ACF:

- informa l'AD e la funzione Compliance;
- l'Area Amministrativa, con l'eventuale supporto di uno studio legale esterno, predispone le deduzioni da presentare all'ACF entro 30 giorni unitamente a tutta la documentazione afferente al rapporto controverso;
- della vicenda viene data adeguata informativa al CDA.

7. ULTERIORI OBBLIGHI INFORMATIVI

Ai fini del rispetto degli obblighi di informativa predisposti dall'art. 26, comma 2 del Regolamento 2017/565, il Responsabile della Funzione *Compliance* riporta al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, in un'apposita sezione della propria relazione periodica (annuale) sull'attività svolta, la situazione complessiva dei reclami ricevuti per iscritto dagli investitori e, qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nel

periodo di osservazione dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali, verranno specificate tali carenze e le proposte per la loro rimozione.

L'Area Amministrativa è tenuta alla trasmissione della segnalazione – di cui all'Allegato II.17 della Delibera Consob n. 17297 - relativa ai *“Dati sui Reclami ricevuti per iscritto”*, entro 30 giorni dai medesimi termini di invio previsti per la relazione annuale della Funzione di *Compliance*.