

**ESTRATTO DELLA
POLICY ADOTTATA DA FRAMONT & PARTNERS MANAGEMENT LIMITED – Succursale Italia
IN MATERIA DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Framont & Partners Management LTD è una società di investimento di diritto maltese autorizzata e regolata dalla Malta Financial Services Authority ("MFSA"), autorizzazione n. IS/69366, autorizzata ad operare in Italia attraverso la propria succursale, iscritta al n. 23884 dell'elenco dei GEFA UE allegato all'Albo tenuto dalla CONSOB in conformità all'art. 20 del TUF – di seguito "Framont" o "Società".

In conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento nonché dagli orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (EBA) del 27 maggio 2014, Framont ha adottato una propria politica di gestione (Policy) con riferimento alla gestione dei reclami della clientela nella prestazione dei servizi di investimento offerti o forniti. Per maggiori informazioni, fare riferimento alla policy disponibile in lingua inglese sul sito www.framontmanagement.com oppure da richiedere gratuitamente alla mail compliance-framont@framontmanagement.com. Quanto di seguito si applica per i reclami ricevuti dalla Succursale di Framont & Partners Management Ltd.

CLIENTI AL DETTAGLIO

1. Reclami: Natura, Persona Responsabile e Tenuta del Registro

In quanto intermediario autorizzato ad operare secondo l'Investment Services Act ed in base ai requisiti regolamentari in Italia per quanto attiene alla Succursale italiana, Framont è tenuta a stabilire, implementare e gestire procedure efficaci e trasparenti per la gestione appropriata e tempestiva dei reclami ricevuti dai clienti.

Che cosa è un reclamo?

Un reclamo è una manifestazione di insoddisfazione o malcontento sottoposta da un cliente, sia in forma verbale che scritta, riguardo a un prodotto e/o servizio. Tutti i reclami verbali devono essere formalizzati per iscritto. Ciò significa che la Società esaminerà i reclami verbali, spiegando però al cliente che sebbene saranno intraprese delle azioni sulla base di una conversazione, a causa della natura del suo reclamo, sarà necessario nel migliore interesse di entrambe le parti formalizzare il reclamo per iscritto. Pertanto, deve essere completato un riepilogo per conto del cliente e il reclamante deve confermare il riepilogo / dichiarazione preparato/a da se stesso o da Framont, nella persona che ha ricevuto il reclamo verbalmente.

Ogni reclamo deve essere esaminato in modo imparziale e indipendente.

Inoltre, il Responsabile Compliance deve assicurarsi che tutti gli impiegati siano a conoscenza delle Procedure di Gestione dei Reclami della Framont e del ruolo dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

La Framont istituirà un Registro dei Reclami, come indicato nell'Allegato che segue, che terrà traccia di ogni reclamo ricevuto (compresa la data in cui è stato ricevuto) e le azioni intraprese al riguardo (inclusa la data in cui è stato risolto).

Alla ricezione del reclamo, La Framont lo archiverà nel suo sistema IT interno e in copia cartacea al fine di garantire che venga conservata una documentazione adeguata. Anche le azioni intraprese per risolvere i problemi verranno archiviate nello stesso ordine. Quando il reclamo viene presentato oralmente, l'agente che riceve il reclamo riassumerà il reclamo che verrà quindi firmato dal reclamante in questione.

2. Procedura

Alla ricezione di un reclamo, La Framont seguirà la procedura seguente:

1. Il reclamo può essere indirizzato direttamente alla Framont o ad un membro idoneo della Framont inviando una lettera, una e-mail, o di persona presentandosi agli uffici della Framont in Via Della Resistenza 33, 35027 Noventa Padovana (PD) – Italia.
2. I reclami minori possono essere gestiti dal responsabile del dipartimento competente e il Responsabile Compliance viene messo in copia nel processo. L'incaricato sarà responsabile della gestione della richiesta / reclamo del cliente e della sua risoluzione in modo appropriato ed imparziale. A tal proposito, l'incaricato sarà responsabile di garantire che il problema del cliente venga risolto il più rapidamente possibile assicurando la soddisfazione del cliente. Dalle discussioni iniziali con il cliente e / o dalle informazioni ottenute, l'incaricato sarà immediatamente in grado di valutare se il reclamo è di natura minore o se il reclamo è più grave e quindi deve essere convogliato direttamente al Responsabile Compliance per ulteriori approfondimenti in termini di normative pertinenti. Ad esempio, i reclami dei clienti che implicano o richiedono un'azione minore o amministrativa devono essere gestiti direttamente dall'incaricato. Se una denuncia si inasprisce, deve essere inoltrata al Responsabile Compliance per procedere con le dovute azioni. I reclami inviati all'Arbitro per le Controversie Finanziarie devono anche essere trasmessi al Responsabile Compliance.

Framont & Partners Management Ltd – Succursale italiana

Via Della Resistenza 33, 35027 Noventa Padovana (PD) – Italia – T +39 049 5390404
framontitalia@framontmanagement.com – www.framontmanagementitalia.it

Laddove possibile, i reclami devono essere presentati per iscritto in modo che i dettagli del reclamo siano chiari e completi. Devono essere fornite le seguenti informazioni:

- Nome, ruolo e contatto del reclamante
- Il rapporto esistente con Framont & Partners Management Ltd, ad esempio in qualità di cliente, socio, ecc.
- La persona di contatto all'interno della Framont
- La natura del reclamo (incluso quando si è verificata la condotta che ha dato origine al reclamo)
- Dettagli del partner aziendale o dipendente coinvolto (se applicabile)
- Copie di qualsiasi documentazione a supporto del reclamo.

Se il reclamo è formulato per via orale, deve essere riepilogato e il reclamante confermerà per iscritto il suddetto riepilogo, con le stesse informazioni di cui sopra.

3. La Framont si impegna a comunicare l'avvenuto ricevimento di tutti i reclami entro 1 giorno lavorativo. Questa lettera deve confermare che:
 - i. La Framont verificherà i reclami e;
 - ii. Al termine dell'indagine interna, La Framont comunicherà per iscritto al cliente il risultato della stessa.

Il reclamo deve essere registrato come indicato nella sezione precedente.

4. Una volta ricevuto un reclamo, La Framont intraprenderà una revisione iniziale del reclamo. La lettera di accettazione confermerà che La Framont esaminerà il reclamo, che al termine dell'indagine interna La Framont scriverà al reclamante in merito all'esito della stessa e che se entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo l'indagine non è stata completata, La Framont informerà il reclamante per iscritto.
5. Reclami più gravi saranno esaminati dal Responsabile Compliance.
6. La Framont si adopererà per risolvere i reclami entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, ma ciò non sarà possibile in tutte le occasioni. Laddove questo termine non sia rispettato, il Responsabile Compliance invierà un'ulteriore lettera al cliente informandolo del termine previsto entro il quale spera di risolvere il reclamo e che può deferire la questione all'Ufficio dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie fornendo i seguenti dettagli di contatto:

Ufficio di Segreteria Tecnica dell'ACF
Via Giovanni Battista Martini, 3 - 00198 Roma
info.acf@consob.it
acf@pec.consob.it
+39 06 8477850

Al termine dell'indagine, La Framont invierà una lettera al reclamante che includerà:

- a. Una breve descrizione del reclamo e spiegazione dell'esito dell'indagine;
 - b. Il punto di vista finale sulle questioni sollevate nella denuncia;
 - c. Descrizione dell'azione correttiva proposta da adottare (se applicabile);
 - d. Il reclamante deve essere informato che nel caso in cui il caso non sia stato gestito in modo soddisfacente per il cliente o il potenziale cliente, il reclamante deve essere informato della possibilità di inoltrare il proprio reclamo all'Arbitro per le Controversie Finanziarie che può essere contattato presso Ufficio di Segreteria Tecnica dell'ACF Via Giovanni Battista Martini, 3 - 00198 Roma. Ulteriori dettagli sull'Arbitro Finanziario sono disponibili qui: <https://www.acf.consob.it/>.
7. Qualora venisse presentato un reclamo all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, le parti saranno incoraggiate a risolvere il caso attraverso la mediazione. Tuttavia, la partecipazione alla mediazione è volontaria. Se la mediazione non ha avuto successo o è stata rifiutata, l'Arbitro, che può essere assistito da un investigatore, avvierà un'indagine. La Framont e il reclamante avranno la possibilità di presentare osservazioni scritte in merito al reclamo.

CLIENTI PROFESSIONALI

Laddove i reclamanti non siano persone fisiche, La Framont prenderà in considerazione la possibilità di offrire mezzi alternativi per la risoluzione di una controversia, come l'arbitrato o un tribunale ove appropriato.

AZIONE LEGALE CONTRO LA FRAMONT

Qualsiasi azione legale intrapresa contro La Framont deve essere inoltrata al Consiglio di amministrazione, al Responsabile Compliance. A seconda della gravità del caso, deve essere convocata una riunione per discutere il corso dell'azione. Il Responsabile Compliance esamina il caso e presenta qualsiasi decisione al consiglio di amministrazione. Il rappresentante legale è invitato a partecipare a tale riunione. In tutti i casi, la corrispondenza ricevuta dal rappresentante legale dei clienti sarà inoltrata ai rappresentanti legali della Framont.

RECLAMI PER RESPONSABILITÀ CIVILE

Eventuali reclami per l'assicurazione di indennità professionale devono essere comunicati al Responsabile Compliance. Il Responsabile Compliance e il consiglio di amministrazione esamineranno le circostanze e le riferiranno alle compagnie assicurative di responsabilità civile professionale, ove opportuno.

Va fatto presente che la mancata notifica tempestiva di potenziali reclami può comportare la perdita della copertura.

Il Responsabile Compliance si metterà in stretto contatto con la compagnia assicurativa di responsabilità civile professionale per investigare e riferire potenziali reclami.

Le compagnie assicurative di responsabilità civile professionale devono essere tenute informate sugli sviluppi su base regolare.

Se una questione è stata deferita alla compagnia assicurativa di responsabilità civile professionale, tutta la corrispondenza con il reclamante o altre parti correlate deve essere approvata dagli assicuratori. Tutte le istruzioni degli assicuratori delle compagnie assicurative di responsabilità civile professionale devono essere seguite.

Tutti i potenziali reclami di indennità professionale saranno registrati nel registro dei reclami e regolarmente monitorati dal Responsabile Compliance.

GESTIONE DEI RECLAMI

Il Responsabile Compliance riferisce al consiglio di amministrazione in merito ai reclami. Il Responsabile Compliance analizza i dati relativi alla gestione dei reclami su base continuativa al fine di garantire l'individuazione e la risoluzione di eventuali problemi ricorrenti o sistemici e eventuali rischi legali e operativi procedendo, ad esempio, come di seguito:

- a. analisi delle cause dei singoli reclami in modo da identificare le cause comuni alla radice dei tipi di reclami;
- b. valutare se tali cause alla radice possano influire anche su altri processi o prodotti, compresi quelli per cui è stato ricevuto un reclamo; e
- c. correggere, ove possibile, tale causa alla radice.

RECLAMI IN RELAZIONE ALLA PROTEZIONE DATI

In linea con il GDPR, gli interessati (ad es. clienti, dipendenti e altre persone fisiche) hanno il diritto di reclamare presso l'Ufficio del Commissario per la protezione delle informazioni e dei dati o qualsiasi altra autorità di controllo in cui ha residenza abituale, luogo di lavoro o luogo di presunta violazione e il diritto a un ricorso giurisdizionale effettivo.

Gli interessati sono informati di tali diritti nell'Informativa sulla privacy loro fornita.

Eventuali reclami pervenuti devono essere immediatamente inoltrati al rappresentante designato per la protezione dei dati e devono essere gestiti sotto la sua responsabilità. Un aggiornamento sui reclami ricevuti dalla Framont, incluso il modo in cui vengono gestiti, deve essere fornito al Consiglio di amministrazione dal Responsabile al trattamento e alla protezione dei dati (DPO).