



PROCEDURE FOR CLIENTS' COMPLAINT HANDLING

Approved by the Board of Directors as at 21 April 2017



Index

SECTION I.....	3
1. Modalità di trattamento dei reclami	3
2. Registro dei reclami.....	6
3. Informativa sui reclami	8
SECTION II.....	9
1. Objective and purpose of the Complaints Handling Procedure	9
2. General definitions	9
3. Definition of a complaint	10
4. Guiding principles of effective complaints handling	11
5. Complaint handling responsible	12
6. Terms of deposit and content of the complaint.....	12
7. Complaints handling procedure.....	13
8. Complaint reception	13
9. Acknowledgement of receipt.....	14
10. Registration and information	14
11. Investigation	14
12. Answer to the complainant.....	14
13. Escalation of the complaint at a second level.....	15
14. Existence of the out-of-court complaint resolution at the CSSF.....	15
15. Complaint monitoring and reporting.....	16
16. Communication and information to the CSSF	17
17. Communication and assistance from the delegates/ intermediaries	17



The following procedure of Clients Complaints Handling is divided in two sections, depending on whether the Complaints is filed by clients at the headquarter of Quaestio Capital Management SGR – office of Milan (Section I) or at Luxembourg Branch office (Section II).

SECTION I

PROCEDURE FOR COMPLAINTS HANDLING OF QUAESTIO CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA – MILAN HEADQUARTER

1. *Modalità di trattamento dei reclami*

Per reclamo s'intende qualsiasi comunicazione scritta, da parte di clienti al dettaglio o da potenziali clienti al dettaglio e da parte di clienti professionali, inerente a un prodotto offerto o a un servizio prestato dalla SGR, che rivendichi o un pregiudizio economico o un inadempimento della SGR di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

In materia di "trattazione dei reclami", il Regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007 e successive modifiche (di seguito anche "Regolamento congiunto") richiede all'art. 17 che gli intermediari adottino procedure idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio. Tali procedure devono prevedere la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le relative misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.



Quaestio SGR (di seguito anche “la Società” o “la SGR”) garantisce un trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati per tutti i servizi prestati.

Dalla comunicazione dovrà desumersi con ragionevole chiarezza che si tratta di un reclamo. La presentazione di un reclamo da parte del cliente deve avvenire mediante comunicazione scritta al seguente indirizzo:

Quaestio Capital Management Spa
Corso Como 15,
20154 Milano

o, trasmessa alla SGR anche mediante e-mail e dovrà contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del cliente e dati anagrafici,
- oggetto del reclamo e breve descrizione dei fatti in cui l’evento dannoso si è verificato;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

La Società assicura che la trattazione dei reclami avverrà con la massima diligenza e valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall’ Arbitro per le Controversie Finanziarie, il sistema di risoluzione stragiudiziale istituito dalla Consob con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016.

L’esito finale del reclamo, contenente le determinazioni della SGR, è comunicato al Cliente entro sessanta giorni dalla data di ricevimento del reclamo medesimo.

Il reclamo ricevuto per posta viene protocollato dalla Segreteria che provvede a trasmettere/consegnare copia al responsabile dell’area interessata, alla funzione di Compliance che, alla ricezione degli stessi, provvede al censimento mediante annotazione in un apposito Registro, alla funzione di Revisione Interna e all’Amministratore Delegato competente.



Il responsabile dell'area interessata effettuerà una ricerca ed un approfondimento delle motivazioni che hanno indotto il cliente a sollevare il reclamo ed in seguito predisporrà una relazione, con supporto della funzione di Compliance, sull'accaduto ed una bozza della lettera di risposta al cliente; tale relazione, ove necessario, illustrerà anche le valutazioni svolte in merito alle misure necessarie e/o opportune per rimuovere le cause che hanno generato il reclamo.

Le risposte ai reclami ricevuti riporteranno la sigla di chi ha svolto l'istruttoria e predisposto la documentazione di supporto e saranno approvate da uno degli Amministratori Delegati; tali comunicazioni conterranno almeno le seguenti informazioni che saranno trasmesse al cliente tramite Raccomandata a/r o tramite casella PEC, laddove quest'ultima sia stata indicata dal cliente.

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate,
- se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Copia di tutta la documentazione relativa al reclamo, sia esso ritenuto fondato o infondato, è archiviata a cura della funzione Legal & Compliance in un file "reclami".

Copia della risposta al reclamo e della documentazione di supporto è tempestivamente trasmessa alla funzione di Compliance e alla funzione di Revisione Interna.

A seguito del riscontro da parte della SGR, il reclamo può definirsi "composto" quando è superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente o potenziale cliente.

In particolare il reclamo è composto nel caso:

- di rinuncia allo stesso da parte del cliente;
- del venire meno, in modo definitivo ed autonomo, della circostanza che ha dato vita al reclamo del cliente o del potenziale cliente;
- di esecuzione da parte della SGR delle iniziative che la stessa si è impegnata ad assumere



per la risoluzione del reclamo secondo quanto richiesto dal cliente o potenziale cliente;

- di intervenuta transazione o composizione giudiziale tra la SGR e il cliente o potenziale cliente;
- di decorrenza di un periodo di tempo almeno pari a 90 giorni dall'invio del riscontro al cliente o potenziale cliente, senza che questo abbia assunto alcuna ulteriore iniziativa nei confronti della SGR.

Nel caso in cui il Cliente dovesse scrivere nuovamente alla SGR contestando la validità del riscontro della stessa, l'informativa viene tempestivamente portata dal responsabile dell'Area interessata all'attenzione dell'Amministratore Delegato competente che deciderà, con il contributo delle Funzioni che lo stesso riterrà opportuno coinvolgere, in merito al contenuto dell'ulteriore risposta da inviare al Cliente. Inoltre, in caso di mancato accoglimento anche parziale del reclamo, nella lettera di risposta sono fornite al Client adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione di un eventuale ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

La funzione di Compliance ha il compito e la responsabilità di:

- gestire il registro dei reclami, inserendo nello stesso gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure poste in essere per risolvere le problematiche rilevate;
- prestare supporto consultivo nella composizione dei reclami al responsabile dell'area interessata dal reclamo ovvero, in particolare, nella stesura della documentazione di accompagnamento e nella gestione di altri eventuali oneri richiesti dalle circostanze.

2. Registro dei reclami

La SGR ha istituito un registro dei reclami ai sensi del Regolamento congiunto.

Il registro è tenuto a cura della funzione di Compliance che annota gli estremi essenziali dei reclami ricevuti per iscritto e delle relative repliche.



Il registro contiene i dati relativi a:

- numero identificativo del reclamo;
- identificazione del cliente che ha presentato il reclamo;
- servizio interessato dal reclamo;
- soggetto a cui è affidato il cliente (dipendente, collaboratore o consulente finanziario);
- unità organizzativa del soggetto cui è affidato il cliente e relativo Responsabile;
- data di presentazione del reclamo;
- data di ricevimento del reclamo;
- causa del reclamo;
- patrimonio di pertinenza del cliente presso la SGR;
- pregiudizio economico lamentato dal cliente o stimato dalla SGR in relazione a quanto esposto nel reclamo;
- data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- valutazione sintetica del reclamo e relativo esito;
- data di comunicazione dell'esito del reclamo;
- chiusura del reclamo.

Il registro dei reclami è messo a disposizione del Collegio Sindacale e della Società di Revisione.



3. Informativa sui reclami

La funzione di Compliance, ai sensi del Regolamento congiunto, presenta agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale in occasione della riunione del Consiglio di Amministrazione che approva la bozza di bilancio d'esercizio, la relazione sull'attività svolta.

La relazione riporta anche la situazione complessiva dei reclami ricevuti, specificando in particolare:

- il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento della relazione;
- il numero dei reclami ricevuti e composti nei tre anni solari precedenti.

Tali informazioni sono accompagnate da un commento tendente a chiarire la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

Qualora dall'analisi dei reclami ricevuti dovessero emergere carenze organizzative e/o procedurali, la funzione di Compliance le esplicita all'interno della relazione stessa, unitamente alle misure suggerite da adottare/adottate per la rimozione delle stesse.

Il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale formulano le proprie osservazioni ed eventuali determinazioni sulla relazione pervenuta.

I dati sui reclami ricevuti dalla SGR sono oggetto di segnalazione alla Consob come previsto dalla Delibera 17297/2010 al punto I.14.DS.d e dalla procedura concernente gli adempimenti obbligatori delle AA.VV. adottata presso la SGR.



SECTION II

PROCEDURE FOR COMPLAINTS HANDLING OF QUAESTIO CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA – LUXEMBOURG BRANCH

1. Objective and purpose of the Complaints Handling Procedure

Quaestio Capital Management SGR SpA - Luxembourg Branch (the “Branch”) seeks to maintain its good reputation and is also committed to maintaining its responsiveness toward its clients and the investors of the funds managed. The purpose of the Complaints Handling Policy of the Branch is to ensure that complaints are handled in a manner which is fair, objective and truth oriented.

The Branch has aligned its policy with the current best practice and the relevant legal and regulatory requirements applicable in Luxembourg, and in particular:

- the **Law of 17 December 2010** relating to undertakings for collective investment;
- the **CSSF Regulation 16-07 (replacing CSSF Regulation 13-02)** relating to the out-of-court complaint resolution and
- the **CSSF Circular 14/589** providing clarification on CSSF Regulation 13-02 (replaced by CSSF Regulation 16-07).

2. General definitions

- “Complainant”: Any natural or legal person having filed a complaint with the Branch
- “Complaint”: Complaint filed with the Branch to recognize a right or to redress a harm. For more detail see chapter 3 below;
- “CSSF”: The Commission de Surveillance du Secteur Financier;



- “Durable medium”: Any instrument which enables a person or an entity to store information addressed to him/her/it personally in a way easily accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored.
- “Regulation on consumer ODR”: Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR);
- “Request”: Request for the out-of-court resolution of a complaint submitted to the CSSF in accordance with CSSF Regulation 16-07

3. Definition of a complaint

A client complaint is an oral, written or electronic communication from a customer of the Branch or an investor, former investor, or actively solicited potential investor of the Luxembourg UCITS and UCI managed by the SGR that expresses a grievance of dissatisfaction with a product or service provided or offered by the SGR.

Complaints may involve or address, but are not limited to, the following:

- investment performance;
- NAV calculation errors;
- sales practices;
- advertising and marketing;
- unauthorized trading;
- client confidentiality;
- execution;
- pricing;
- fees;
- trade errors;
- client reporting inaccuracies;
- operational issues –including handling and processes;



- general quality service;
- threats of litigation or legal or regulatory escalation;
- demand for payment or reimbursement;
- allegations of wrongdoing and
- allegations of violations of law.

4. Guiding principles of effective complaints handling

- Visibility:

The Complaints Handling Policy is available on the Branch website and also internally.

- Responsiveness:

All complaints shall be treated in a careful and prompt manner.

The Branch endeavors to resolve complaints within one (1) month after receiving the complaint.

- Easiness:

Complaints can be filed in the official language or one of the official languages of the complainant's Member State.

The complaint handling is free of charge.

Each complainant is informed of the name and the contact details of the person in charge of his/her file and therefore may correspond directly with this person.

The Branch endeavors to communicate in a plain and easily comprehensible language.

- Objectivity :

Each complaint is addressed in an equitable, objective and unbiased manner. The Branch seeks to search the truth.



- **Confidentiality :**

The Branch shall ensure that the processing of personal data complies with the applicable rules on the personal data protection.

5. Complaint handling responsible

Within the Branch, Mrs. Barbara Giardini, is referred to as Luxembourg responsible person of the collection, centralization and treatment of all complaints filed by its Clients and investors to the Branch. Mrs. Barbara Giardini will also be responsible for the implementation and the efficient operation of a structure (as well for the safekeeping of the internal procedure) for complaint handling at the Luxembourg Branch (the “**Luxembourg Complaints Officer**”).

It must be clarified that, should the object of the complaint, filed by Clients having subscribed the Luxembourg Funds through nominee, relate to the services performed by such nominee, the responsibility for proper handling of the relevant complaint shall be fully in charge of the nominee itself.

6. Terms of deposit and content of the complaint

The complaint shall be addressed in writing by letter to:

QUAESTIO CAPITAL MANAGEMENT SGR SPA – LUXEMBOURG BRANCH

Att: Mrs Barbara Giardini

5, allée Scheffer,

L-2520 Luxembourg

Fax: +352 4767 5672

Or by email to: info@quaestiocapital.com

Clients will also have the possibility to file their complaints directly with financial intermediaries, such as local distributors and/or paying agent of the relevant country of distribution, who will escalate the complaint to the SGR, respectively to the Branch, according to the country of distribution, except where



complaints relate directly to the quality of the services provided by such financial intermediaries, in which case the responsibility for proper handling lies within such intermediaries

The following information shall be provided to ensure a prompt handling of the complaint:

- Identity and contact details of the complainant;
- Reason of the complaint and
- Where necessary, copies of any documentation supporting the complaint.

7. *Complaints handling procedure*

The Complainant's complaints handling procedure is separated in several phases:

- Complaint reception
- Acknowledgement of receipt
- Registration and information
- Investigation
- Answer to the complainant
- Reconsideration of the complaint at a second level
- Existence of the out-of-court complaint resolution at the CSSF

8. *Complaint reception*

The Luxembourg Complaints Officer within the Branch is in charge of the collection and management of the Complaints Handling.

Therefore, all written complaints, which are not directly addressed to the Luxembourg Complaints Officer but generally addressed to the Branch or through an intermediary or delegated party (in connection to services provided on behalf of the Branch), should immediately be transmitted to the Luxembourg Complaints Officer which will instruct the Complainant.



9. Acknowledgement of receipt

The Luxembourg Complaints Officer shall send an acknowledgment of receipt within ten (10) days after the receipt of the complaint unless the answer itself is provided to the complainant within this period.

The acknowledgment of receipt should inform the complainant of:

- the name and contact detail of the person in charge of his/her file; and
- the timescale to respond to the complaint.

A copy of this complaint policy must be enclosed with the acknowledgment of receipt.

10. Registration and information

Each complaint received by the Branch should be recorded promptly by the Luxembourg Complaints Officer in the Luxembourg Complaint Register.

If the complaint can be resolved to the client's satisfaction within 24 hours of first being received, the Luxembourg Complaints Officer will record the case in the complaints register briefly outlining the nature of the complaint and the action/outcome agreed with the investor. No further record of the complaint needs to be kept.

However, if the complaint is non-routine, of a serious nature or cannot be solved within twenty-four (24) hours or has come through the CSSF, the Luxembourg Complaints Officer shall immediately inform the legal department, the management of the SGR and the Board of Directors of the SGR.

11. Investigation

Once received, the Luxembourg Complaints Officer arranges to investigate without delay the complaint and shall collect from the employees, intermediaries or from the delegated parties all data and information that are necessary for the examination of the complaint.

12. Answer to the complainant

The Luxembourg Complaints Officer shall formulate the response and submit the letter to the legal function for review before sending the answer to the complainant.



The Luxembourg Complaints Officer shall answer to the complainant by writing within one (1) month of receiving the complaint.

If the complaint cannot be resolved within this period, the Complainant will be informed by the Luxembourg Complaints Officer of (i) the reasons why the issue remains unresolved, (ii) the steps to be taken to resolve the matter as well as (iii) an indication of the date at which the examination of the complaint will be achieved and at the latest within two (2) months.

13. Escalation of the complaint at a second level

Where the complainant did not obtain an answer or a satisfactory answer at the level of the Luxembourg Complaints Officer, he/she will have the opportunity to raise the complaint up to the level of the management of the SGR at Milan Headquarter/to the Board of the SGR.

The Luxembourg Complaints Officer immediately informs the Board of Directors of the SGR of the escalation of the complaint and keeps them updated of the complaints handling on a regular basis.

The same principles as for the complaint handling at the first level shall apply:

- sending an acknowledgment of receipt within ten (10) days after the receipt of the complaint unless the answer itself is provided to the complainant within this period;
- indication of the timescale to respond to the complaint and
- sending the answer within one month or explaining the steps undertaken and the reasons of the delay.

14. Existence of the out-of-court complaint resolution at the CSSF

Where the complaint handling at the level of the Luxembourg Complaints Officer did not result in a satisfactory answer for the complainant, the Branch shall on paper or by way of another durable medium:

- provide the complainant with a full explanation of his/her position as regards the complaint;
- inform the complainant of the existence of the out-of-court complaint resolution procedure before the CSSF aiming at facilitating the resolution of complaints without judicial proceedings;
- where the Branch has undertaken to resort to the out-of-court complaint resolution procedure with the CSSF, s/he shall send to the complainant a copy of the CSSF Regulation 16-07 or the



reference to the CSSF website, as well as the different means to contact the CSSF to file a request.

- inform the complainant, that CSSF Regulation 16-07 shall also apply to requests filed through the European ODR platform as defined in the Regulation on consumer ODR and
- inform the complainant, that in the case s/he decides to opt for the out-of-court complaint resolution according to CSSF Regulation 16-07, the request must be filed with the CSSF within one year after s/he filed his/her complaint with the Branch.

15. Complaint monitoring and reporting

Each complaint received by SGR in relation to the Luxembourg UCIs managed by the SGR should be send to the CSSF on a yearly basis together with the list of third parties authorized to handle investor's complaints (if any).

To that effect, every year before 31 January, the Legal & Compliance function of the Milan Headquarter of the SGR will dispatch to the Luxembourg Complaints Officer an extract of its Complaints Register of the previous year safekept at the Milan Headquarter, with exclusive reference to the Complaints filed by Clients in relation to the Luxembourg Funds managed by the SGR, for further dispatch to the CSSF.

The register shall include the number of complaints registered by the Branch classified by the type of complaints, as well as a summary report of the complaints and the measures taken to handle them.

Both of the complaints file and the register shall be kept at the Branch premises for five (5) years after the complaint was dealt in full.

Complaints shall be assessed by the Branch on an-going basis to enable the identification of systemic or recurring problems:

- by analyzing the causes of the individual complaints in order to identify the root causes common to certain types of complaints;
- by considering whether these root causes may also affect other processes or products; including those to which the complaints do not relate directly and



- by considering what actions, it may need to take to address these problems.

16. Communication and information to the CSSF

In case a complaint has been filed with the CSSF and the supervisory authority has requested the Branch to take position on the facts or opinions presented by the complainant or to provide information or documents, the Branch undertakes to make its best effort to communicate to the CSSF the requested information or documents within the requisite time-period.

Where the CSSF concludes that the complaint is totally or partially justified and asks the Branch and the Complainant to settle their dispute, the Branch shall undertake to find with the complainant a common ground to put an end to the complaint.

17. Communication and assistance from the delegates/ intermediaries

The SGR/Branch will contractually enforce the requirement that all appointed delegates / financial intermediaries put in place a free collection point of complaints and escalate them in timely and systematic manner to the SGR/Branch and assist the SGR/Branch until the final resolution of the complaint.