



ENGLISH	<i>“Filing a complaint”</i>	2
ITALIANO	<i>“Modalità di presentazione di un reclamo”</i>	5

Updated – 17 June 2024

Introduction

BG Fund Management Luxembourg S.A. (hereafter, “BGFML” or “the Company”) has developed this procedure for the out-of-court resolution of any conflict that may arise between the Company and its contractual counterparts (hereafter, “the complainant(s)”) and potentially leading to the submission of complaints to the Commission de Surveillance du Secteur Financier, Luxembourg’s financial markets Authority (hereafter, “the CSSF” or “the Regulator”).

Before a formal complaint can be transmitted to the CSSF, a preliminary request must be submitted to BGFML, who is in turn subject to the following obligations:

- 1) Provide a written acknowledgement of receipt to the complainant within a period which shall not exceed 10 business days after receipt of the complaint, unless the answer itself is provided to the complainant within this period;
- 2) Provide an answer to the complainant within a period that cannot exceed one month between the date of receipt of the complaint and the date at which the answer to the complainant was sent.

The right to appeal to the CSSF can only be exercised in case the complainant has received no answer (or no satisfactory answer) from the Company within the month following the initial submission.

Shall all the above-mentioned conditions apply, the complainant has the right to file a request with the CSSF within one year after the initial complaint was filed with BGFML.

Handling of customer complaints

As required by the applicable regulations, BGFML’s Management ensures the proper implementation of internal policies and procedures regulating the handling of customer complaints; to that effect, BGFML has identified a person responsible for complaint handling at the level of its management (hereafter, “the Complaint Manager”).

BGFML’s Complaint Manager coordinates the handling of complaints within the Company, assigning adequate resources to the proper resolution, making sure that communications to complainants are provided in clear manners and via adequate means, within the deadlines described in this Procedure.

All complaints can be sent to BGFML via:

- 1) E-mail, to the address complaints@bgfml.lu
- 2) Registered mail, to the address:
BG Fund Management Luxembourg S.A.
2A, Rue Albert Borschette
L-1246, Luxembourg
- 3) Fax, at the number +352 28 12 65 01

All communications on formal complaints should be addressed to the attention of the Complaint Manager.

Upon receipt of such communications, and within the deadline indicated above, BGFML will provide the complainant with a written acknowledgement of receipt including the name and the contact details of the person in charge of the claim.

Once a complaint is received, the Company will gather and investigate all relevant evidence and information, and a feedback on the matter will be provided to the complainant in plain and easily comprehensible language.

In case the feedback provided by BGFML results in a non-satisfactory answer for the complainant, he can decide to further pursue such claims and an out-of-court complaint resolution request can be filed in front of the CSSF, following the steps described below.

Filing a complaint with the CSSF

The complaint must be filed in writing, in the languages indicated on the Regulator's website, by post, fax or e-mail (to the address/number available on the CSSF website), or directly on the CSSF website via the online form published by the Authority on the page: <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>.

Any request to the CSSF shall be supported by a statement of the reasons on which it is based, together with the following documents:

- a detailed and chronological statement of the facts underlying the complaint and the steps already taken by the complainant;
- a copy of the prior complaint referred to in the previous sections of this document;

- a copy of the answer to the prior complaint or the confirmation by the complainant that s/he did not receive an answer one month after the prior complaint was submitted;
- a statement from the complainant confirming that the matter has not been referred to a court, an arbitrator or another out-of-court complaint resolution body in Luxembourg or abroad;
- the agreement of the complainant with the request-handling conditions of the CSSF, as body responsible for the out-of-court resolution of the complaint;
- the express authorisation of the complainant, so that the CSSF can transmit its request (including the attachments), as well as any future correspondence or information, to the Company concerned by the request;
- in the case where a person acts on behalf of a complainant or on behalf of a legal person, a document showing that the person is legally entitled to act in this capacity;
- a copy of a valid ID document of the complainant (natural person) or, where the complainant is a legal person, of the natural person representing this legal person.

In addition to the above, the CSSF may request the production of any other document or information, in any form whatsoever, deemed necessary to handle the request.

Following the receipt of an acceptable request, the CSSF will confirm in writing to all parties that the request has been received and its date of receipt.

Should the CSSF be unable to deal with the request, both parties will be provided within three weeks following the receipt of the request with a detailed explanation of the reason why it does not accept to deal with the complaint (same delays apply in case the request is accepted and analysed by the CSSF).

When the analysis of the file is complete, the CSSF addresses a conclusion letter to the parties, including the statement of reasons for the position taken.

The parties have access to the procedure with no need of being supported by a lawyer or a legal adviser; nevertheless, they have the right to seek an independent opinion or be represented/assisted by a third party at all stages of the procedure.

Introduzione

BG Fund Management Luxembourg S.A. (di seguito, "BGFML" o "la Società") ha redatto questa procedura per la risoluzione extragiudiziale di eventuali conflitti che possano insorgere tra la Società e le sue controparti contrattuali (di seguito, "il reclamante") e potenzialmente portare alla presentazione di reclami alla Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'Autorità di vigilanza dei mercati finanziari del Lussemburgo (di seguito, "la CSSF" o "il Regolatore").

Prima che un reclamo formale possa essere inviato alla CSSF, deve essere presentata una richiesta preliminare a BGFML, che è a sua volta soggetta ai seguenti obblighi:

- 1) Fornire una conferma scritta di ricevimento del reclamante entro un termine che non superi i 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, a meno che la risposta stessa non sia fornita al reclamante entro tale termine;
- 2) Fornire una risposta al reclamante entro un periodo non superiore ad un mese tra la data di ricezione del reclamo e la data in cui è stata inviata la risposta al reclamante. Il diritto di presentare ricorso alla CSSF può essere esercitato solo nel caso in cui il reclamante non abbia ricevuto alcuna risposta (o una risposta soddisfacente) dalla Società entro il mese successivo alla presentazione iniziale. Se le condizioni di cui sopra sono soddisfatte, il reclamante ha il diritto di presentare una richiesta alla CSSF entro un anno dalla presentazione iniziale del reclamo a BGFML.

Modalità di presentazione di un reclamo

Come richiesto dalla normativa applicabile, la Direzione di BGFML assicura la corretta attuazione delle politiche e delle procedure interne che regolano la gestione dei reclami dei clienti; a tal fine, BGFML ha individuato una persona responsabile della gestione dei reclami a livello della propria direzione (di seguito, "il Responsabile dei Reclami").

Il Responsabile dei Reclami di BGFML coordina la gestione dei reclami all'interno della la Società, assegnando adeguate risorse alla corretta risoluzione, assicurando che le comunicazioni ai reclamanti avvengano con modalità chiare e con mezzi adeguati, entro i termini descritti nella presente Procedura.

I reclami possono essere inviati a BGFML tramite:

- 1) E-mail, all'indirizzo complaints@bgfml.lu
- 2) Posta raccomandata all'indirizzo:
BG Fund Management Luxembourg S.A.
2A, Rue Albert Borschette
L-1246, Luxembourg
- 3) Fax al numero: +352 28 12 65 01

Le comunicazioni relative a reclami formali devono essere indirizzate all'attenzione del Responsabile dei reclami.

Al ricevimento di tali comunicazioni, ed entro i termini sopra indicati, BGFML fornirà per iscritto al reclamante un avviso di ricevimento contenente il nome ed i recapiti della persona responsabile del reclamo.

Al ricevimento di un reclamo, la Società cercherà di indagare e raccogliere tutte le prove e le informazioni pertinenti e verrà fornito al reclamante un feedback in un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Nel caso in cui il riscontro fornito da BGFML si traduca in una risposta non soddisfacente per il reclamante, lo stesso può decidere di portare avanti tali rivendicazioni e una richiesta di risoluzione extragiudiziale del reclamo può essere presentata alla CSSF, seguendo la procedura descritta di seguito.

Presentazione di un reclamo alla CSSF

Il reclamo deve essere presentato per iscritto, nelle lingue indicate sul sito internet dell'Autorità di Vigilanza, per posta, fax o e-mail (all'indirizzo/numero disponibile sul sito internet della CSSF), oppure direttamente sul sito internet della CSSF tramite il formulario pubblicato sul sito web : <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>.

Qualsiasi richiesta alla CSSF deve essere supportata da una dichiarazione sui motivi su cui si basa, unitamente ai seguenti documenti:

- un'esposizione dettagliata e cronologica dei fatti all'origine del reclamo e dei passi già compiuti dal reclamante;
- copia del reclamo precedentemente inviato, di cui alle sezioni precedenti del presente documento;

- una copia della risposta al reclamo precedente o la conferma da parte del reclamante di non aver ricevuto risposta un mese dopo la presentazione del reclamo;
- una copia della risposta al reclamo precedente inviato a BGFML o la conferma da parte del reclamante di non aver ricevuto risposta un mese dopo la presentazione del reclamo;
- una dichiarazione del reclamante che confermi che la questione non è stata deferita a un tribunale, a un arbitro o un altro organismo di risoluzione extragiudiziale dei reclami in Lussemburgo o all'estero;
- l'accettazione del reclamante riguardo le condizioni di gestione del reclamo da parte della CSSF, in quanto organo preposto alla risoluzione extragiudiziale del reclamo;
- l'autorizzazione del reclamante, affinché la CSSF possa trasmettere la propria richiesta (compresi gli allegati), nonché ogni futura corrispondenza o informazione, alla Società oggetto della richiesta;
- nel caso in cui una persona agisca per conto di un reclamante o per conto di una persona giuridica, un documento che attesti che la persona è legalmente autorizzata ad agire in tale veste;
- copia di un documento di identità valido del reclamante (persona fisica) o, se il reclamante è una persona giuridica, della persona fisica che rappresenta tale persona giuridica.

Oltre a quanto sopra, la CSSF può richiedere di fornire ulteriore documentazione o informazione, in qualsiasi forma, ritenuta necessaria per gestire la richiesta.

A seguito del ricevimento di una richiesta giudicata accettabile, la CSSF confermerà per iscritto alle parti che la richiesta è stata ricevuta e la relativa data di ricezione.

Qualora la CSSF non sia in grado di trattare la richiesta, verrà fornita a entrambe le parti entro tre settimane dal ricevimento della richiesta una spiegazione dettagliata del motivo per cui non accetta di trattare il reclamo (gli stessi termini si applicano nel caso in cui la richiesta è accettata dalla CSSF).

Terminata l'analisi della richiesta, la CSSF inoltra alle parti una lettera di conclusione, contenente la motivazione della posizione presa.

Le parti hanno accesso al procedimento senza necessità di essere assistite da un avvocato o da un consulente legale; tuttavia, le parti hanno il diritto di chiedere un parere indipendente o di essere rappresentati/assistiti da un terzo in tutte le fasi della procedura.