

standard ethics



GENERALE · DOCUMENTO GENERALE 16

Policy di Gestione dei Reclami

Sintesi — Procedure di ricezione, istruttoria e risposta ai reclami

Standard Ethics Europe Srl

Versione 1.0 — Giugno 2026

standard
éthique

estándar
ética

Policy di Gestione dei Reclami (Sintesi)

Standard Ethics Europe Srl — Small provider senza legami strutturali

Codice documento	GENERALE 16
Versione	1.0 — Giugno 2026
Classificazione	Standard Ethics Europe Srl — Small provider senza legami strutturali
Approvata da	Consiglio di Amministrazione di Standard Ethics Europe Srl
Riferimento normativo principale	Art. 19, Art. 20 e Allegato II del Regolamento (UE) 2024/3005

1. Premessa e Scopo

La presente Policy di Gestione dei Reclami (di seguito “Policy”) definisce le procedure per la ricezione, la registrazione, l’esame e la risposta ai reclami presentati a Standard Ethics Europe Srl (di seguito “Agenzia”) da entità valutate, utenti dei rating, dipendenti e soggetti terzi, relativi all’attività di rating ESG e al rispetto delle norme applicabili.

La Policy è adottata in conformità all’Art. 19 del Regolamento (UE) 2024/3005, all’Allegato II del medesimo Regolamento e ai principi generali di trasparenza e indipendenza sanciti dal Regolamento.

La Policy si raccorda con:

- Policy sui requisiti organizzativi e sui processi di governance [GOVERNANCE 1], § 5.9;
- Policy di Gestione dei Conflitti di Interesse [GOVERNANCE 2];
- Policy di Whistleblowing [GOVERNANCE 7];
- Processo di Emissione Rating [GENERALE 9];
- Policy di Revisione e Appeal dei Rating [GENERALE 17];
- Regolamento (UE) 2024/3005, Art. 20 (Preoccupazioni Motivate).

La funzione preposta alla gestione dei reclami opera in modo indipendente dal processo analitico di rating.

2. Ambito di Applicazione e Soggetti Legittimati

Possono presentare un reclamo ai sensi della presente Policy:

- **Entità valutate:** società e organizzazioni a cui è stato assegnato un SER (SOL o UNSOL), per questioni relative al processo di rating o alla comunicazione del rating;
- **Soggetti Terzi:** altre parti interessate che utilizzano i SER pubblicati per questioni relative a studi accademici e analisi; giornalismo; tematiche ESG di altro genere anche applicabili ai mercati;
- **Dipendenti e collaboratori:** per questioni relative a violazioni delle policy interne o del Codice Etico [GOVERNANCE 5] nell'ambito del processo di rating (reclami interni).

La presente Policy non si applica:

- alle segnalazioni effettuate ai sensi della Policy di Whistleblowing [GOVERNANCE 7], che seguono un iter separato;
- alle richieste di revisione formale del rating, che seguono la Policy di Revisione e Appeal dei Rating [GENERALE 17];
- alle contestazioni in buona fede relative a questioni tariffarie o amministrative, che sono gestite direttamente dall'HO;
- alle Preoccupazioni Motivate ai sensi dell'Art. 20 del Regolamento, disciplinate al § 14.

3. Definizioni

- **Reclamo (Complaint):** espressione di insoddisfazione ricevuta dall'Agenzia da qualsiasi fonte (inclusi dipendenti) che contenga l'allegazione di una specifica violazione o inadempienza da parte dell'Agenzia in merito a: (i) rating, modelli o metodologie; (ii) rispetto delle leggi applicabili o delle policy e procedure interne.
- **Reclamo Analitico:** reclamo relativo a rating, modelli o metodologie.
- **Reclamo di Condotta:** reclamo relativo al rispetto delle norme applicabili o delle policy e procedure interne dell'Agenzia.
- **Registro dei Reclami (Complaint Log):** il registro interno in cui sono documentati la ricezione, l'istruttoria e l'esito di tutti i reclami ricevuti.
- **Responsabile del Reclamo (Complaint Manager):** il Relation Officer per la ricezione, gestione e prima classificazione. Alla Funzione di Compliance è assegnata la supervisione dell'istruttoria di ogni reclamo e l'assegnazione dell'Istruttore.

- **Istruttore (Investigator):** il soggetto incaricato di istruire il reclamo, designato dalla Funzione di Compliance. Non può essere parte del reclamo né appartenere al gruppo o alla funzione oggetto del reclamo.

4. Canali di Ricezione

I reclami possono essere presentati attraverso i seguenti canali:

- **E-mail istituzionale dedicata:** indirizzo specifico per i reclami, comunicato sul sito web dell'Agenzia e accessibile a tutti i soggetti legittimati. La casella è gestita dal Relation Officer ed è accessibile e visionabile dalla Funzione di Compliance.
- **Per iscritto:** lettera indirizzata al Relation Officer o alla Funzione di Compliance con indicazione "Reclamo – Riservato".
- **Verbalmente:** su richiesta del reclamante, mediante colloquio con il Relation Officer o la Funzione di Compliance, il cui contenuto è immediatamente verbalizzato e sottoposto all'approvazione del reclamante.
- **Canale anonimo:** i reclami anonimi sono accettati e trattati con la stessa priorità dei reclami nominativi, purché contengano elementi circostanziati e verificabili.

5. Procedura di Gestione

5.1 Ricezione e classificazione

Qualsiasi dipendente o funzione che riceva una comunicazione che possa costituire un reclamo la trasmette immediatamente al Relation Officer, il quale notifica la ricezione alla Funzione di Compliance.

Il Relation Officer, ricevuta la comunicazione:

- verifica se la comunicazione soddisfa la definizione di Reclamo di cui al § 3;
- in caso affermativo, classifica il reclamo come Analitico o di Condotta e lo registra nel Registro dei Reclami;
- in caso di incertezza sulla classificazione, consulta la Funzione di Compliance;
- in caso negativo, archivia la comunicazione con motivazione scritta.

All'apertura di ogni reclamo nel Registro, il Relation Officer invia contestualmente una notifica informativa alla Funzione di Compliance, al MD e all'HO, con indicazione della tipologia del reclamo e della funzione coinvolta. Questa notifica ha natura puramente informativa e non comporta il loro coinvolgimento nell'istruttoria, salvo escalation ai sensi del § 5.6.

5.2 Accusa di ricevuta

Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, il Relation Officer invia al comunicante (con la Funzione di Compliance in copia) accusa di ricevuta, e se la comunicazione è stata classificata tra i reclami, indica: la data di ricezione, il numero di protocollo assegnato, il termine previsto per la risposta.

5.3 Designazione dell'Istruttore

La Funzione di Compliance designa un Istruttore per ciascun reclamo:

- **Reclami Analitici:** l'Istruttore è designato dalla Funzione di Compliance tra i soggetti con competenza analitica adeguata (tipicamente l'HO o un analista senior non coinvolto nel rating oggetto del reclamo).
- **Reclami di Condotta:** l'Istruttore è la Funzione di Compliance stessa, o un soggetto da essa designato con competenze specifiche.

L'Istruttore non può essere: parte del reclamo, membro della funzione oggetto del reclamo, soggetto in conflitto di interesse rispetto al reclamante o all'entità coinvolta.

5.4 Istruttoria

L'Istruttore conduce l'istruttoria, che può includere:

- esame della documentazione del fascicolo di rating (Rating Mask, checklist E e S, note e comunicazioni interne all'IRC o alla Clearing Room);
- audizione del reclamante e delle funzioni coinvolte;
- verifica della conformità del processo di rating alle procedure interne e alla metodologia vigente;
- in caso di reclami di condotta: verifica della conformità alle policy interne e al Codice Etico.

L'istruttoria si conclude con un memorandum di conclusioni e raccomandazioni, caricato nel Registro dei Reclami e trasmesso alla Funzione di Compliance.

5.5 Tempi di risoluzione

L'Agenzia si impegna a risolvere il reclamo e a fornire una risposta scritta al reclamante entro:

- 30 giorni lavorativi dalla ricezione, per la maggioranza dei reclami;
- 60 giorni lavorativi per i reclami complessi che richiedano istruttorie approfondite.

In caso di proroga, il reclamante è informato entro i primi 30 giorni con indicazione del nuovo termine motivato.

5.6 Escalation

Il reclamo è elevato dalla Funzione di Compliance al MD e, ove necessario, al Consiglio di Amministrazione nei seguenti casi:

- il reclamo riguarda condotte del MD o di funzioni apicali;
- l'istruttoria rileva violazioni gravi del Regolamento UE 2024/3005 che richiedano notifica a ESMA;
- il reclamo ha a oggetto irregolarità nel processo di rating che richiedano la revisione di un rating già emesso.

Qualora il reclamo riguardi la Funzione di Compliance stessa, l'escalation avviene direttamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Qualora il reclamo implichi una presunta violazione di legge o il reclamante minacci o avvii azioni legali, la Funzione di Compliance coinvolge immediatamente l'Head of Legal.

5.7 Risposta al reclamante

La risposta scritta al reclamante indica: l'esito dell'istruttoria (reclamo fondato / parzialmente fondato / infondato); le misure adottate o in corso di adozione, ove il reclamo sia risultato fondato;

la motivazione in caso di archiviazione del reclamo. Tutte le risposte scritte al reclamante sono esaminate dalla Funzione di Compliance prima dell'invio.

6. Registro dei Reclami e Monitoraggio

Il Relation Officer gestisce il Registro dei Reclami sotto la supervisione della Funzione di Compliance. Esso contiene per ciascun reclamo i seguenti campi obbligatori: (1) data di ricezione e canale; (2) identità del reclamante (ove nota); (3) classificazione (Analitico / di Condotta); (4) Istruttore designato; (5) memorandum di conclusioni e raccomandazioni; (6) documentazione ricevuta dal reclamante; (7) corrispondenza intercorsa; (8) descrizione della risoluzione finale e delle misure correttive adottate; (9) data di chiusura. Il Registro è considerato completo solo quando tutti i campi obbligatori sono stati compilati.

Il monitoraggio dei reclami è graduato secondo la Roadmap di cui al § 11bis:

- **Regime transitorio (ora — Fase 1):** la Funzione di Compliance effettua una revisione annuale dei reclami ricevuti, con analisi qualitativa semplice dei pattern emersi. I risultati sono inclusi nella reportistica annuale al MD e al CdA.
- **Regime a regime pieno (entro 36 mesi — Fase 3):** la Funzione di Compliance effettua una trend analysis semestrale formalizzata, con indicatori quantitativi strutturati e reportistica semestrale al MD.

7. Indipendenza della Funzione di Gestione dei Reclami

La prima gestione dei possibili reclami è affidata al Relation Officer. Sovraintende la Funzione di Compliance, la quale subentra dal momento in cui la comunicazione viene iscritta nel Registro.

Sia il Relation Officer sia la Funzione di Compliance operano in modo indipendente dal processo analitico di rating. In particolare:

- la Funzione del Relation Officer non è soggetta a istruzioni dell'HO o degli analisti nell'esercizio delle sue funzioni di gestione delle comunicazioni;
- la Funzione di Compliance non è soggetta a istruzioni dell'HO o degli analisti nell'esercizio delle sue funzioni di gestione dei reclami;
- l'Istruttore designato per i reclami analitici non appartiene alla funzione oggetto del reclamo;
- nessun reclamo può essere archiviato o chiuso senza la validazione della Funzione di Compliance.

8. Riservatezza

L'identità del reclamante è trattata con la massima riservatezza. Le informazioni contenute nei reclami sono accessibili esclusivamente alle funzioni coinvolte nell'istruttoria e alla Funzione di

Compliance. Un log riservato è mantenuto per i reclami in cui il reclamante ha richiesto di rimanere non identificato.

11. Ruoli e Responsabilità

Funzione	Responsabilità
Relation Officer (RO)	Primo punto di contatto per i possibili reclami; effettua la prima valutazione, accusa la ricezione, informa la Funzione di Compliance; gestisce il Registro dei Reclami sotto supervisione della FC.
Funzione di Compliance	Coadiuvare il RO nella classificazione; subentra dal momento in cui il reclamo viene registrato; designa l'Istruttore; supervisiona l'istruttoria; valida la risposta al reclamante; conduce l'analisi annuale dei pattern; produce la reportistica periodica; notifica a ESMA i reclami rilevanti.
Head of Operations (HO)	Partecipa all'istruttoria dei reclami analitici come Istruttore (ove designato); riceve l'escalation dalla Funzione di Compliance; adotta le misure correttive.
Managing Director (MD)	Riceve l'escalation per i reclami gravi; approva le risposte ai reclami di maggiore rilevanza; delibera sulle misure correttive sistemiche.
Tutti i dipendenti e collaboratori	Trasmettono immediatamente alla Funzione di Compliance qualsiasi comunicazione che possa costituire un reclamo.

La presente Policy è riesaminata almeno ogni anno o in caso di modifiche rilevanti al Regolamento UE 2024/3005. La revisione annuale verifica altresì lo stato di avanzamento della Roadmap di cui al § 11bis.

13. Riferimenti Normativi e Documentali

- Regolamento (UE) 2024/3005, Artt. 19, 20 e Allegato II;
- Policy sui requisiti organizzativi e sui processi di governance [GOVERNANCE 1], § 5.9;
- Policy di Gestione dei Conflitti di Interesse [GOVERNANCE 2];
- Policy di Whistleblowing [GOVERNANCE 7];
- Policy di Revisione e Appeal dei Rating [GENERALE 17];
- Processo di Emissione Rating [GENERALE 9];
- Policy di Reporting e Accountability verso ESMA [GENERALE 27].

14. Preoccupazioni Motivate (Art. 20 Reg. UE 2024/3005)

L'Art. 20 del Regolamento (UE) 2024/3005 introduce un meccanismo distinto dal reclamo ex Art. 19: le Preoccupazioni Motivate. Si tratta di un canale rivolto ai portatori di interessi (stakeholder) che, indipendentemente da una contestazione diretta di un rating specifico, intendano segnalare all'Agenzia preoccupazioni sostanziate sulla metodologia, sulle procedure operative, sulle pratiche di governance o sull'integrità del processo di rating ESG.

14.1 Definizione e Distinzione dai Reclami

Le Preoccupazioni Motivate si distinguono dai reclami ex Art. 19 per:

- **Soggetti legittimati più ampi:** qualsiasi stakeholder con un interesse nell'attività di rating ESG dell'Agenzia;
- **Oggetto più ampio:** preoccupazioni sulla metodologia, sulle pratiche di disclosure, sui conflitti di interesse o sulla conformità al Regolamento, non necessariamente legate a un rating specifico;
- **Requisiti formali obbligatori:** non possono essere anonime e devono indicare obbligatoriamente (i) la motivazione sostanziale e (ii) il nome e la posizione del segnalante;
- **Termine di risposta fisso:** l'Agenzia è tenuta a rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento, termine non estendibile salvo cause di forza maggiore documentate.

14.2 Canale di Ricezione e Gestione nel Regime Transitorio

Le Preoccupazioni Motivate sono inviate per iscritto al Relation Officer attraverso l'indirizzo e-mail istituzionale dedicato o tramite lettera con indicazione "Preoccupazione Motivata – Art. 20 Reg. UE 2024/3005 – Riservata". Il canale è reso pubblico sul sito web dell'Agenzia.

14.3 Procedura di Gestione

Il Relation Officer: valuta la ricevibilità della segnalazione; registra la segnalazione con il numero di protocollo; invia un'accusa di ricevuta entro 5 giorni lavorativi; istruisce la segnalazione coinvolgendo la Funzione di Compliance e l'HO per le preoccupazioni analitiche e l'Head of Legal per quelle giuridiche; informa la Funzione di Compliance, il MD e il CdA per le preoccupazioni di particolare rilevanza sistemica; fornisce al segnalante una risposta scritta motivata entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.

14.4 Effetti sulla Metodologia o sulle Procedure

Qualora la Preoccupazione Motivata evidenzi carenze significative nella metodologia o nelle procedure interne, la Funzione di Compliance segnala la questione all'HO e al MD, che valutano

l'opportunità di avviare una revisione straordinaria [GENERALE 10]. I risultati sono inclusi nella reportistica annuale al CdA.

14.5 Riservatezza e Conservazione

L'identità del segnalante è trattata con la massima riservatezza e non è divulgata a soggetti esterni, salvo obblighi di legge. La documentazione è conservata per un periodo minimo di 5 anni dalla chiusura della segnalazione.

standard ethics

Approvata dal Consiglio di Amministrazione di Standard Ethics Europe Srl — Giugno 2026

Standard Ethics Europe Srl

Policy di Gestione dei Reclami (Sintesi) — GENERALE 16 — Versione 1.0, Giugno 2026

standard
éthique

estándar
ética