



Complaints handling Procedure

All complaints must be submitted through the company's complaint form to the company's Customer Services Department and send to Complaints Manager.

The complaints will also be referred to the Compliance Function at all stages of the procedure from the receipt of the Complaint to the final filing of the complaint. Complaints received that relate to the Back Office and Customer Services Department or the Compliance Function, will be communicated to the Senior Management of the Company which will be then responsible for analysing and resolving the complaint. Any complaint received that relate to Senior Management will be communicated to the non-Executive members of the BOD. In any case, the BOD shall be informed in regards to all important complaints received, as well as the measures taken for resolving these.

The Back Office and Customer Services Department will deal with all complaints received by clients and the Head of the Back Office Department will be the Complaints Manager responsible to ensure that the proper procedure is followed.

Once the complaint is received by the appropriate personnel, will be recorded through the relevant Complaint Form and given a unique number, for ease of reference.

The unique reference number must be consisted of ten digits as below:

- The first two digits are the code of the CIF, in our case it is NU.
- Following four digits define the year, and the last four digits denote the number of each complaint serial number (e.g. for 2015 - AA20150001, AA20150002, for 2016 - AA20160001, AA20160002).

The Company shall confirm, within five days, the receiving of the complaint to the complainant.

Once the unique reference number is communicated to the complainant, the Company shall inform the complainant that he should use the said reference number in all future contact with the Company, the Financial Ombudsman and/or the CySEC regarding the specific complaint.

The Company has to investigate the complaint and reply, within two months, to the complainant about the outcome/decision. It is provided that, during the investigation of the complaint, the Company has to inform the complainant of the handling process of his/hers complaint

Procedura Gestione Reclami

Tutti i reclami devono essere inviati tramite il modulo di reclamo della società al Servizio Clienti e al Responsabile Reclami.

I reclami saranno inoltre inviati alla Funzione di Compliance in tutte le fasi del processo dalla ricezione alla deposizione del Reclamo. I reclami relativi al Back Office e al Servizio Clienti o alla Funzione di Compliance saranno comunicati alla Direzione della Società che sarà quindi responsabile della valutazione e risoluzione del reclamo. Qualsiasi reclamo relativo alla Direzione sarà comunicato ai membri non esecutivi del CdA. In ogni caso, il CdA deve essere informato in merito a tutti i reclami importanti ricevuti, nonché alle misure adottate per risolverli.

Il Back Office e il Servizio Clienti si occuperanno di tutti i reclami ricevuti dai clienti e il Responsabile del Back Office garantirà che venga seguita la procedura corretta.

Una volta che il reclamo viene ricevuto dal personale appropriato, verrà registrato tramite il Modulo di Reclamo pertinente e assegnato un numero unico di riferimento.

Il numero di riferimento unico deve essere composto da dieci cifre come indicato di seguito:

- Le prime due cifre sono il codice del CIF, nel nostro caso è NU.
- Le successive quattro cifre definiscono l'anno e le ultime quattro cifre indicano il numero del reclamo (ad esempio per il 2015 - AA20150001, AA20150002, per il 2016 - AA20160001, AA20160002).

La Società conferma, entro cinque giorni, la ricezione del reclamo al reclamante.

Una volta comunicato il numero di riferimento unico al reclamante, la Società informerà il reclamante che dovrà utilizzare il suddetto numero di riferimento in ogni contatto futuro con la Società, l'Ombudsman Finanziario e/o la CySEC in merito al suo reclamo.

La Società deve esaminare il reclamo e rispondere, entro due mesi, al reclamante in merito al risultato/decisione. È previsto che, durante la valutazione del reclamo, la Società dovrà informare il reclamante del processo di gestione del suo reclamo.



NUMISMA

In the event that the Company is unable to respond within two months, it informs the complainant of the reasons for the delay and indicates the period of time within it is possible to complete the investigation. This period of time cannot exceed three months from the submission of the complaint.

Every month, the Compliance Officer is responsible to provide CySEC information regarding the complaints the Company received and how these are being handled.

In particular, the Company has to complete every month (reporting month) the form XX_yyyymmdd_T144-002-01 and send it to the CySEC within five days after the reporting month. The 'Form' is to be sent in electronic form via the TRS.

In the event where the Company has resolved and/or revised a complaint which was referred to the CySEC in a previous submission of the above mentioned 'Form', the CIF must complete all the fields of the 'Form' and select the 'U' from the column Record Type.

The complaint form, with the response given to the complainant, will be filed for future reference.

If the complainant is not satisfied with the company's response he / she can escalate the complaint through the Commission, the Financial Ombudsman, ADR Mechanism, or the relevant Courts.

Nel caso in cui la Società non sia in grado di rispondere entro due mesi, informerà il reclamante del motivo del ritardo e indicherà la tempistica prevista per la risoluzione del reclamo. Questo periodo non può superare i tre mesi dalla presentazione del reclamo.

Ogni mese, il Responsabile Compliance è tenuto ad informare la CySEC in merito ai reclami ricevuti dalla Società e alle procedure di gestione degli stessi.

In particolare, la Società deve compilare ogni mese (mese di riferimento) il modulo XX_yyyymmdd_T144-002-01 e inviarlo alla CySEC entro cinque giorni dal mese di riferimento. Il 'Modulo' deve essere inviato in formato elettronico tramite TRS.

Nel caso in cui la Società abbia risolto e/o rivisto un reclamo riferito alla CySEC precedentemente, il CIF dovrà compilare tutti i campi del 'Modulo' e selezionare la voce 'U' nella colonna 'Tipo di Record'.

Il modulo di reclamo, con la risposta fornita al reclamante, sarà archiviato per riferimento futuro.

Se il reclamante non è soddisfatto della decisione della società, può inoltrare il reclamo tramite Commissione, Financial Ombudsman, Organismi ADR o tribunali competenti.