

HOLONIC NETWORK

“Quality management system”

PRESENTAZIONI ISTANZE

LINEA GUIDA

1 Scopo e finalità

1.1 Finalità

La finalità della presente linea guida è:

- Facilitare l'interazione con gli stakeholder
- Offrire agli stakeholder informazioni chiare sulle modalità di presentazione delle istanze.

1.2 Scopo

Il presente documento definisce le modalità di presentazione a Holonic Network di uno dei seguenti tipi di istanza

- Segnalazione,
- Reclamo,
- Ricorso e
- Preoccupazione Motivata)

da parte di stakeholder interni o esterni e le modalità di risposta di Holonic Network.

Questo documento fa riferimento al documento del SGQ 14 HN PRO Gestione Segnalazioni Reclami Ricorsi e Preoccupazioni Motivate.

L'approccio definito è in linea con lo standard ISO 9001, con i principi di imparzialità e riesame propri delle norme di accreditamento (es: ISO/IEC 17029; ISO/IEC 17024) e con i principi riconosciuti a livello internazionale in materia di rendicontazione di sostenibilità (GRI, ESRS). In particolare, la norma ISO/IEC 17029:2019 costituisce il riferimento di accreditamento per la business unit HN Programs.

Invece, specificamente per le attività della divisione HN Finance, il documento, oltre ad ispirarsi allo standard ISO/IEC 17029:2019, è conforme a requisiti di trasparenza e di gestione dei reclami previsti dal Regolamento (UE) 2024/3005 e ai principi ISQM 1/ISQM 2/ISQM Italia 1 per i fornitori di rating ESG.

La presente Linea Guida si applica a tutte le Business Unit di Holonic Network (HN Finance, HN Programs, HN Training).

1.3 Istanze ammissibili

La presente linea guida si applica a tutte le istanze, siano esse Segnalazioni, Reclami, Ricorsi o Preoccupazioni Motivate (quest'ultime solo per i servizi di HN Finance).

Sono escluse dall'ambito di applicazione del presente documento le segnalazioni rientranti nell'ambito della procedura di Whistleblowing (18 HN PRO Whistleblowing), relative a illeciti, violazioni di leggi o regolamenti, corruzione o frode, conflitti di interesse, violazione di politiche o codici etici e comportamenti contrari alle policy aziendali, per le quali si applica la relativa procedura dedicata.

1.4 Termini, definizioni e abbreviazioni

Per fare chiarezza, la presente linea guida le definizioni utilizzate nel presente documento si richiamano le seguenti definizioni:

Termine	Definizione
Reclamo	Ogni atto con cui un Utente chiaramente identificabile contesta a Holonic Network, ritenendola direttamente o indirettamente responsabile, un comportamento illecito o un'omissione, ovvero esprime malcontento, insoddisfazione o protesta per un torto o un danno subito riconducibile alle attività e ai servizi erogati dal Holonic Network, inclusa l'attività di rating ESG.
Ricorso	Richiesta motivata di riesame di una decisione, presentata da un Utente insoddisfatto dell'esito di una valutazione, affidata a un organo non coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

Registro Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Preoccupazioni Motivate	Lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo e del ricorso, idoneo ad adempiere agli obblighi di informativa interna ed esterna, incluse le comunicazioni all'ESMA ove rilevanti.
Utente	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con Holonic Network (cliente, elemento valutato, emittente, terzo in genere), nonché qualsiasi soggetto che intenda entrare in relazione con il Gruppo.
Contenzioso	Controversia formale, anche in sede giudiziale o arbitrale, avente ad oggetto un rapporto tra Holonic Network e un Utente, che non trova soluzione nell'ambito della procedura di gestione del reclamo.
Segnalazione	Comunicazione a Holonic Network, da parte di qualsiasi stakeholder, di informazioni utili ai fini delle attività di controllo e di miglioramento dei processi di Holonic Network, che non integra i requisiti del reclamo.
Preoccupazione motivata	Comunicazione motivata, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento (UE) 2024/3005, presentata da un portatore di interesse che fornisca nome e posizione, riguardante il processo di rating ESG nel suo complesso o aspetti metodologici, applicabile esclusivamente alla BU HN Finance.
Whistleblowing	Segnalazione di comportamenti illeciti o non etici di un'organizzazione effettuata da un dipendente o un collaboratore, che possono avere impatto sulla legalità o sull'interesse pubblico.

1.5 Responsabilità e ruoli

Il responsabile della gestione delle istanze ricevute è il Compliance Officer che supervisiona ed esamina le istanze di ogni Business Unit in coordinamento con i Responsabili di ciascuna Business Unit.

2 Principi generali

L'approccio alla gestione delle istanze di Holonic Network si basa sui seguenti principi generali:

- 1. Tracciabilità:** qualsiasi istanza viene sempre registrata nel Registro delle Segnalazioni, Reclami, Ricorsi e Preoccupazioni Motivate che riporta:
 - i. dati generali dell'istanza (codice, data di ricezione, descrizione, processo di riferimento, data di chiusura)
 - ii. dati del soggetto segnalante;
 - iii. dati della persona che ha gestito l'istanza;
 - iv. esito finale.Il registro è reso disponibile ed accessibile agli enti di sorveglianza (nel caso di FIN GIF anche ad ESMA) e sono incluse nel Rapporto Etico annuale;
- 2. Tempestività:** Holonic Network garantisce una risposta al reclamo o alla segnalazione nei tempi che sono stabiliti dalla presente procedura;
- 3. Chiarezza:** nelle risposte a coloro che fanno reclamo o segnalazione sono sempre spiegate in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da Holonic Network;
- 4. Correttezza:** la condotta di Holonic Network nella gestione del reclamo o di una segnalazione è improntata alla massima correttezza nei confronti degli segnalanti e di terzi;
- 5. Riservatezza:** le informazioni relative al reclamo o alla segnalazione e alle parti coinvolte sono trattate nel rispetto della riservatezza e degli obblighi di confidenzialità in particolare previsti dal Regolamento (UE) 2024/3005 per gli elementi valutati e gli emittenti;

6. **Conoscenza:** Holonic Network assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami o delle segnalazioni da parte del personale preposto, curandone la formazione;
7. **Gratuità:** Holonic Network garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami o delle segnalazioni.
8. **Imparzialità:** il riesame dei ricorsi è affidato a soggetti non coinvolti nella decisione originaria oggetto del ricorso, in coerenza con i principi di indipendenza di giudizio propri degli organismi di valutazione della conformità.
9. **Trasparenza:** sono sempre rese note all'Utente le modalità con cui presentare il reclamo o una segnalazione e i suoi diritti, ed è garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione, ai relativi processi di rimedio e ai dati di contatto;

In coerenza con i principi di trasparenza indicati al capitolo 2 e con gli standard di rendicontazione GRI 2-25 ed EFRAG-ESRS in materia di meccanismi di reclamo e ricorso, Holonic Network assicura quanto segue:

- il personale coinvolto nella gestione dei reclami riceve formazione periodica sull'uso della presente procedura e dei relativi strumenti;
- le modalità di presentazione del reclamo sono accessibili attraverso più canali senza vincoli di orario per i canali digitali;
- è garantito il rispetto dei diritti degli Utenti che presentano un reclamo e la loro tutela da eventuali ripercussioni, in coerenza con i principi di non ritorsione;
- il numero e la tipologia dei reclami ricevuti, la percentuale di reclami risolti e la percentuale di reclami ricorrenti sono resi noti nel rapporto di sostenibilità annuale, così come gli esiti aggregati dei ricorsi trattati.

Trattamento dei dati personali

Le informazioni relative all'identità dei soggetti che presentano segnalazioni, reclami o ricorsi, nonché la relativa documentazione, sono trattate da Holonic Network nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della Procedura di Gestione della Privacy e della Sicurezza dei Dati.

L'accesso a tali informazioni è limitato al personale coinvolto nella gestione del singolo caso, secondo il principio del "need to know", e la relativa informativa ai sensi dell'art. 13 del GDPR è resa disponibile agli interessati nella sezione dedicata del sito web istituzionale

3 Gestione di una Segnalazione

3.1 Oggetto di una segnalazione

A titolo esemplificativo e non esaustivo una segnalazione può avere per oggetto:

- Errori procedurali;
- Anomalie interne;
- Non conformità;
- Inefficienze del servizio;
- Insoddisfazione per il servizio;
- Incidenti operativi;
- Mancato rispetto delle procedure interne.

3.2 Chi e come può segnalare

Tutte le parti interessate alle attività e ai servizi di Holonic Network:

- Dipendenti o collaboratori
- Fornitori
- Clienti
- Utenti degli ESG Rating
- Utente dei programmi o della formazione
- Elemento valutato
- Enti di verifica della conformità
- Enti emittenti
- Enti di sorveglianza e controllo
- Autorità
- Associazioni di categoria
- Altro soggetto interessato

3.3 Canali di una segnalazione

La segnalazione deve essere inviata per iscritto al Compliance Officer, attraverso una delle seguenti modalità:



compilando il modulo disponibile nella sezione dedicata del sito web di Holonic Network;



inviando una e-mail all'indirizzo grievances@holonicnet.com;



inviando comunicazione per posta ordinaria o raccomandata A.R. alla sede di Holonic Network, C/A: Compliance Officer;

Oppure:



richiedendo un appuntamento privato con il Compliance Officer.

Ogni segnalazione deve specificare a quale Business Unit e a quale servizio si riferisce.

È possibile scaricare il modulo di Segnalazione [qui](#).

3.4 Risposta al segnalante

Il Segnalante riceverà, tramite i canali indicati nella segnalazione stessa:

- comunicazione dell'avvenuta ricezione della segnalazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione. In caso di segnalazione presentata tramite modulo online, la ricezione del reclamo è confermata in automatico dalla piattaforma;
- esito dell'indagine e avvio delle azioni di miglioramento previste entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione.

4 Gestione di un Reclamo

4.1 Oggetto di un reclamo

Per i reclami relativi a un singolo rating ESG emesso dalla BU HN Finance, ai sensi dell'art. 19 § 3 del Regolamento (UE) 2024/3005, il reclamo può riguardare:

- le fonti di dati utilizzate per il rating ESG e la presenza di errori fattuali;
- il modo in cui è stata applicata la metodologia di rating in relazione al rating ESG;
- la rappresentatività del rating ESG rispetto all'elemento valutato o all'emittente dell'elemento valutato.

Per i reclami relativi ai servizi delle BU HN Programs e Training possono riguardare:

- la metodologia di verifica della conformità di un programma;
- la metodologia di consegna di un corso;
- i contenuti di un corso.

4.2 Chi e come può fare Reclamo

- Fornitori
- Clienti
- Utenti degli ESG Rating
- Utente dei programmi o della formazione
- Elemento valutato

4.3 Canali di un reclamo

Il Reclamo deve essere inviato al Compliance Officer, attraverso una delle seguenti modalità:



compilando il modulo disponibile nella sezione dedicata del sito web di Holonic Network;



inviando una e-mail all'indirizzo grievances@holonicnet.com;



inviando comunicazione per posta ordinaria o raccomandata A.R. alla sede di Holonic Network, C/A: Compliance Officer;

Oppure:



richiedendo un appuntamento privato con il Compliance Officer.

Ogni Reclamo deve specificare a quale Business Unit e a quale servizio si riferisce.

È possibile scaricare il modulo di Segnalazione [qui](#).

4.4 Risposta al reclamante

Il Reclamante riceverà, tramite i canali indicati nella segnalazione stessa:

- comunicazione dell'avvenuta ricezione della segnalazione entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione; In caso di segnalazione presentata tramite modulo online, la ricezione del reclamo è confermata in automatico dalla piattaforma;
- comunicazione dell'accoglimento o rigetto del reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo:
 - in caso di reclamo privo di riscontro, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto;
 - in caso di reclamo fondato, le iniziative che Holonic Network si impegna ad assumere e i relativi tempi di realizzazione.
- esito dell'istruttoria con comunicazione conclusiva entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo salvo motivata proroga comunicata al reclamante in caso di particolare complessità istruttoria.

Per quanto attiene a Reclami circa il rating ESG, ai sensi dell'art. 19 § 2, lett. b), del Regolamento (UE) 2024/3005, la comunicazione dell'esito al reclamante può essere omessa qualora risulti contraria a obiettivi di ordine pubblico ovvero al Regolamento (UE) n. 596/2014 in materia di abusi di mercato.

5 Gestione di una Preoccupazione Motivata

5.1 Oggetto di una Preoccupazione Motivata

Ai sensi dell'art. 20 del Regolamento (UE) 2024/3005, la Preoccupazione Motivata è una istanza distinta dal reclamo. Possono riguardare:

- a) il processo di rating ESG nel suo complesso;
- b) aspetti metodologici,

5.2 Chi può sollevare una Preoccupazione Motivata

Qualsiasi portatore di interesse che fornisca il proprio nome e la propria posizione.

5.3 Canali di una preoccupazione motivata

La Preoccupazione Motivata deve essere inviata per iscritto al Compliance Officer della BU HN Finance, attraverso una delle seguenti modalità:



compilando il modulo disponibile nella sezione dedicata del sito web di Holonic Network per indicando chiaramente la BU HN Finance;



inviando una e-mail all'indirizzo grievances@holonicnet.com, C/A: Compliance Officer/BU HN Finance;



inviando comunicazione per posta ordinaria o raccomandata A.R. alla sede di Holonic Network, C/A: Compliance Officer/BU HN Finance;

Oppure:



richiedendo un appuntamento privato con il/la Compliance Officer /BU HN Finance.

La Preoccupazione Motivata vale solo per HN Finance.

È possibile scaricare il modulo di Segnalazione [qui](#).

Le preoccupazioni motivate devono contenere:

- i. il nome completo e la posizione/qualifica del proponente;
- ii. una descrizione chiara della preoccupazione, con riferimento all'elemento di rating ESG o alla metodologia interessata;
- iii. eventuali elementi di supporto.

5.4 Risposta al mittente di una preoccupazione motivata

Il mittente di una Preoccupazione Motivata riceverà, tramite i canali indicati nella segnalazione stessa:

- comunicazione dell'avvenuta ricezione della Preoccupazione Motivata entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della Preoccupazione Motivata; In caso di segnalazione presentata tramite modulo online, la ricezione del reclamo è confermata in automatico dalla piattaforma;
- esito dell'istruttoria con comunicazione conclusiva entro 30 giorni dal ricevimento della Preoccupazione Motivata. Qualora la complessità della questione richieda un termine superiore, ne è data comunicazione al proponente entro lo stesso termine, indicando un termine ragionevole per la risposta definitiva. La risposta al proponente include:
 - i. la valutazione sulla fondatezza della preoccupazione;
 - ii. le eventuali azioni correttive adottate o in corso di adozione;
 - iii. le motivazioni in caso di rigetto.

6 Gestione di un Ricorso

6.1 Oggetto di un ricorso

Un ricorso comprende:

- a) Una contestazione di un rating ESG
- b) Una contestazione di una decisione;
- c) Una richiesta di riesame del rating.

Il ricorso si applica a tutte le Business Unit di Holonic Network.

Per quanto riguarda specificatamente le decisioni assunte da HN Finance in relazione al rating ESG FINGIF, il meccanismo di ricorso di secondo livello qui previsto, costituisce una garanzia organizzativa volontaria, aggiuntiva rispetto ai requisiti minimi previsti dal Regolamento (UE) 2024/3005, adottata da Holonic Network in coerenza con i principi di imparzialità e riesame indipendente propri dei programmi di valutazione della conformità, per il rafforzamento delle garanzie di imparzialità.

Ammissibilità di un Ricorso

Il ricorso è ammissibile se:

- è presentato per iscritto, tramite il modulo di cui all'Allegato D, entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo;
- indica gli estremi identificativi del ricorrente e i relativi recapiti;
- individua chiaramente il provvedimento o la decisione contro cui è presentato;
- è motivato e supportato, ove disponibile, da evidenze documentali.

6.2 Chi e come può presentare Ricorso

Qualsiasi portatore di interesse che non accetti l'esito di un reclamo o di una decisione di Holonic Network.

6.3 Canali per un ricorso

I canali per il Ricorso sono gli stessi della presentazione di un Reclamo.

6.4 Risposta a un ricorrente

Il Ricorrente riceverà, tramite lettera la decisione motivata del Comitato Etico di Holonic Network entro 30 giorni dal ricevimento del Ricorso ammissibile salvo motivata proroga comunicata al ricorrente; qualora la questione richieda l'apporto di competenze specialistiche esterne al Comitato, questo può avvalersi di consulenza tecnica o legale esterna.