Procedura Aziendale / Corporate Procedure

# Procedura per la gestione dei Reclami, del Whistleblowing e delle Richieste di Revisione dei Rating

# Complaints, Whistleblowing and Rating Review Procedure

| | |
|---|---|
| ***Funzione Emittente/ Issuer*** | Funzione di Compliance |
| ***Preparato da/ Prepared by*** | Funzione di Compliance |
| ***Verificato da/ Checked by*** | Funzione di Compliance, CEO, ESG Quants, ESG Modelling, Ufficio legale |
| ***Approvato da/ Approved by*** | Board of Directors |
| | |
| ***Tipo di Documento/ Document Type*** | Procedura |
| ***Classificazione/ Classification*** | Uso interno |

# INDICE/INDEX

*Procedura per la gestione dei Reclami, del Whistleblowing e delle Richieste di Revisione dei Rating ..... 1*

*REVISION HISTORY ..... 4*

*INTRODUZIONE / INTRODUCTION ..... 5*

*CAMPO DI APPLICAZIONE / SCOPE ..... 5*

*DESTINATARI / USERS ..... 5*

*RIFERIMENTI / REFERENCES ..... 6*

*MODALITA' OPERATIVA / OPERATING PROCEDURES ..... 6*

*1. GESTIONE DEI RECLAMI / COMPLAINTS HANDLING (EX ART 19 E 20 REG ESG) 6*

*1.1. Reclami ex art 19 REG ESG / Complaints pursuant to Art 19 Reg ESG ..... 7*

*1.2. Preoccupazioni Motivate ex art 20 REG ESG / Reasoned concerns to Art 20 Reg ESG ..... 8*

*1.3. Registro dei Reclami e tempistiche di gestione / Complaints Register and Handling Timeframes ..... 9*

*1.4. Modalità di presentazione dei Reclami / Complaint Submission Procedures . 10*

*1.5. Second-Level Control ..... 11*

*2. WHISTLEBLOWING (EX ART 17.6 REG ESG) ..... 11*

*3. SEGNALAZIONI DI ERRORI FATTUALI DEI RATING (EX ART 15.12 REG ESG) . 12*

*3.1. Second-Level Control ..... 14*

| Ver. | Data | Modifiche Effettuate |
|---|---|---|
| **1.0** | | Prima emissione |
| | | |

**REVISION HISTORY**

| Ver. | Date | Changes Made |
|---|---|---|
| **1.0** | | First issue |
| | | |

## INTRODUZIONE / INTRODUCTION

La presente Procedura per la gestione dei Reclami, del Whistleblowing e delle Richieste di Revisione dei Rating definisce le modalità operative adottate da CSR per dare attuazione alle disposizioni del Regolamento (UE) 2024/3005 sulla trasparenza e sull'integrità delle attività di rating ESG relative alla gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle richieste di revisione dei rating ESG.

In particolare, la Procedura disciplina i processi, le responsabilità, le modalità di gestione e i relativi presidi di controllo con riferimento alle fattispecie previste dagli articoli 19 e 20, dall'articolo 17(6) e dall'articolo 15(12) del Regolamento (UE) 2024/3005, ricondotte, nell'ambito del framework interno di CSR, rispettivamente alla gestione dei reclami, al processo di Whistleblowing e alla gestione delle richieste di revisione dei rating ESG.

This Complaints, Whistleblowing and Rating Review Procedure sets out the operational arrangements adopted by CSR to implement the provisions of Regulation (EU) 2024/3005 on the transparency and integrity of ESG rating activities concerning the handling of complaints, reports and requests for review of ESG ratings.

In particular, the Procedure defines the relevant processes, responsibilities, handling arrangements and related control measures with reference to the matters provided for under Articles 19 and 20, Article 17(6) and Article 15(12) of Regulation (EU) 2024/3005, which, within CSR's internal framework, are addressed respectively through the complaints handling process, the Whistleblowing process, and the process for handling requests for review of ESG ratings.

## CAMPO DI APPLICAZIONE / SCOPE

La presente Procedura si applica alle attività svolte da CRIF Synesgy Ratings S.r.l. (CSR) nell'ambito dell'emissione, revisione, monitoraggio e ritiro dei Rating ESG, con specifico riferimento alla gestione dei reclami, delle segnalazioni di Whistleblowing e delle richieste di revisione dei Rating ESG.

Essa trova applicazione a tutti i processi, le fasi operative, le interazioni e i flussi informativi connessi alla gestione delle predette fattispecie, nonché alle attività svolte dalle funzioni e dai soggetti coinvolti nella relativa ricezione, valutazione, gestione e riscontro.

La Procedura disciplina, per ciascun ambito, le modalità di ricezione e registrazione, i criteri di valutazione e gestione, le responsabilità delle funzioni coinvolte, le tempistiche applicabili, gli eventuali meccanismi di escalation, nonché le modalità di tracciamento e conservazione della relativa documentazione, in conformità ai requisiti applicabili previsti dal Regolamento (UE) 2024/3005.

This Procedure applies to the activities carried out by CRIF Synesgy Ratings S.r.l. (CSR) in connection with the issuance, review, monitoring and withdrawal of ESG Ratings, with specific reference to the handling of complaints, Whistleblowing reports and requests for review of ESG Ratings.

It applies to all processes, operational steps, interactions and information flows related to the handling of the above matters, as well as to the activities carried out by the functions and persons involved in their receipt, assessment, handling and response.

For each area, the Procedure sets out the arrangements for receipt and recording, the criteria for assessment and handling, the responsibilities of the functions involved, the applicable timeframes, any escalation mechanisms, as well as the arrangements for tracking and retaining the relevant documentation, in accordance with the applicable requirements set out in Regulation (EU) 2024/3005

## DESTINATARI / USERS

Il documento è rivolto a tutti i dipendenti di CSR e,

This document is addressed to all CSR employees

più in generale, del Gruppo CRIF, coinvolti direttamente e/o indirettamente nelle attività svolte da CSR (incluse le funzioni di controllo e l'alta, dirigenza dell'Agenzia), nonché a tutti coloro che, anche se esterni, svolgono attività per conto o in favore dell'Agenzia.

and, more generally, to all employees of the CRIF Group who are directly and/or indirectly involved in the activities carried out by CSR, including the control functions and the Agency's senior management, as well as to all persons who, although external to the organisation, perform activities on behalf of or for the benefit of the Agency.

Inoltre, i responsabili degli uffici di CSR a cui il documento è destinato devono:

- Assicurarsi che i componenti dei propri team siano a conoscenza dell'esistenza di questa procedure;
- Assicurarsi che in casi di dubbi interpretativi in merito alla presente procedura, il responsabile e/o il dipendente possa indirizzare eventuali dubbi alla Funzione Compliance.

In addition, the heads of the CSR functions to which this document applies shall:

- ensure that the members of their teams are aware of the existence of this Procedure;
- ensure that, in the event of any doubts concerning the interpretation of this Procedure, managers and/or employees may refer such matters to the Compliance Function for clarification.

La presente Procedura è inoltre resa disponibile al pubblico mediante pubblicazione sul sito web di CSR, in conformità a quanto previsto dall'articolo 19 del Regolamento (UE) 2024/3005 con riferimento alle procedure per la ricezione e la gestione dei reclami.

This Procedure is also made publicly available through publication on CSR's website, in accordance with Article 19 of Regulation (EU) 2024/3005, with regard to the procedures for receiving and handling complaints.

## RIFERIMENTI / REFERENCES

Regolamento (UE) 2024/3005 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 novembre 2024 sulla trasparenza e sull'integrità delle attività di rating ambientale, sociale e di governance (ESG), che modifica il regolamento (UE) 2019/2088 e (UE) 2023/2859.

Regulation (EU) 2024/3005 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2024 on the transparency and integrity of Environmental, Social and Governance (ESG) rating activities, amending Regulations (EU) 2019/2088 and (EU) 2023/2859.

## MODALITA' OPERATIVA / OPERATING PROCEDURES

### 1. GESTIONE DEI RECLAMI / COMPLAINTS HANDLING (EX ART 19 E 20 REG ESG)

La presente sezione disciplina il processo adottato da CSR per la gestione delle comunicazioni riconducibili alle fattispecie previste dagli articoli 19 e 20 del Regolamento (UE) 2024/3005, distinguendo tra:

- Reclami, ai sensi dell'articolo 19;
- Preoccupazioni motivate, ai sensi dell'articolo 20.

This section sets out the process adopted by CSR for handling communications falling within the scope of Articles 19 and 20 of Regulation (EU) 2024/3005, distinguishing between:

- Complaints, pursuant to Article 19;
- Reasoned Concerns, pursuant to Article 20.

Le due fattispecie, pur mantenendo le rispettive caratteristiche e modalità di gestione previste dal

While retaining their respective characteristics and handling arrangements as provided for under the

Regolamento, sono registrate e monitorate attraverso un unico registro, strutturato in modo da consentirne la distinta identificazione e classificazione, nonché la completa tracciabilità del relativo processo di gestione.

Il registro consente, in particolare, di identificare la tipologia della comunicazione ricevuta, il soggetto che l'ha presentata, l'oggetto, le funzioni coinvolte nella relativa valutazione, le attività svolte, il riscontro fornito, il relativo esito e le eventuali azioni conseguenti.
Le modalità operative applicabili alle due fattispecie sono descritte nei paragrafi che seguono.

Regulation, the two types of communications are recorded and monitored through a single register, structured so as to allow for their separate identification and classification, as well as the full traceability of the relevant handling process.

In particular, the Register enables the identification of the type of communication received, the person who submitted it, its subject matter, the functions involved in its assessment, the activities performed, the response provided, the related outcome and any resulting actions.
The operational arrangements applicable to the two types of communications are described in the following sections.

### 1.1. Reclami ex art 19 REG ESG / Complaints pursuant to Art 19 Reg ESG

L'articolo 19 del Regolamento (UE) 2024/3005 prevede che:

"i *fornitori di rating ESG predispongono e pubblicano sul proprio sito web procedure per ricevere e trattare i reclami presentati dagli utenti dei rating ESG, dagli elementi valutati e dagli emittenti degli elementi valutati, nonché per conservare le relative registrazioni. Inoltre, i fornitori di rating ESG pubblicano chiaramente sul loro sito web informazioni riguardati il meccanismo di gestione dei reclami e i dati di contatto.*

*Le procedure di cui al paragrafo 1 garantiscono che:*
*a) il fornitore di rating ESG metta a disposizione del pubblico la politica di gestione dei reclami;*
*b) i reclami siano trattati in modo tempestivo ed equo e l'esito della trattazione sia comunicato entro un periodo ragionevole di tempo a chi presenta il reclamo, a meno che tale comunicazione sia contraria agli obiettivi di ordine pubblico o al regolamento (UE) n. 596/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio; e*
*c) la trattazione sia condotta indipendentemente dal personale che è stato coinvolto nella determinazione di un singolo rating oggetto del reclamo.*

*I reclami possono riguardare uno dei seguenti elementi:*
*a) le fonti di dati utilizzate per un singolo rating ESG e la presenza di errori fattuali;*
*b) il modo in cui è stata applicata la metodologia di rating in relazione a un singolo rating ESG;*
*c) la rappresentatività di un singolo rating ESG rispetto all'elemento valutato o all'emittente dell'elemento valutato*".

Article 19 of Regulation (EU) 2024/3005 provides that:

"*ESG rating providers shall have in place and publish on their website procedures for receiving, investigating and retaining records concerning complaints made by users of ESG ratings, by rated items and by issuers of rated items. ESG rating providers shall also clearly provide information on their website about their complaints-handling mechanism and contact details.*

*The procedures referred to in paragraph 1 shall ensure that: (a) the ESG rating provider makes publicly available the complaints-handling policy; (b) complaints are investigated in a timely and fair manner and the outcome of the investigation is communicated to the complainant within a reasonable period of time, unless such communication would be contrary to objectives of public policy or to Regulation (EU) No 596/2014 of the European Parliament and of the Council; and (c) the inquiry is conducted independently of any personnel who have been involved in the determination of an individual rating about which the complaint is made.*

*Complaints may be submitted in respect of any of the following:*
*(a) the sources of data used for an individual ESG rating, factual errors and mistakes;*
*(b) the way in which the rating methodology in relation to an individual ESG rating has been applied;*
*(c) whether an individual ESG rating is representative of the rated item or the issuer of the rated item*".

In attuazione di tale disposizione, CSR ha attribuito al Dipartimento Legal & Corporate Affaires la responsabilità di quanto necessario per la ricezione, registrazione, valutazione e gestione dei reclami.

Il Dipartimento Legal & Corporate Affaires provvede alla presa in carico e alla registrazione dei reclami ricevuti in un apposito Registro dei Reclami, assicurando la tracciabilità delle principali informazioni relative a ciascuna fattispecie, tra cui la data di ricezione, il soggetto reclamante, l'oggetto del reclamo, le attività di analisi svolte, le funzioni coinvolte, la risposta fornita e il relativo esito.

Ai fini dell'istruttoria e della predisposizione del riscontro al reclamante, il Dipartimento Legal & Corporate Affaires coinvolge il Rating Desk e, in funzione dell'oggetto del reclamo, ESG Quants e/o ESG Modelling, al fine di acquisire le valutazioni e le evidenze tecniche necessarie alla corretta analisi della fattispecie.

Qualora la natura o il contenuto del reclamo lo richiedano, sono altresì coinvolte le competenti funzioni di controllo, tra cui, a titolo esemplificativo, la Funzione di Convalida e la Funzione Compliance, per gli aspetti rientranti nei rispettivi ambiti di competenza.

Sulla base delle risultanze dell'istruttoria e dei contributi acquisiti, il Dipartimento Legal & Corporate Affaires predispone e coordina il riscontro al reclamante, assicurando che l'esito del reclamo e le eventuali azioni conseguenti siano adeguatamente registrati.

Per ciascun reclamo sono conservate le evidenze della corrispondenza intercorsa, delle verifiche e delle analisi effettuate, dei contributi acquisiti dalle funzioni coinvolte, della risposta fornita e delle eventuali azioni intraprese, al fine di garantire la completa tracciabilità e ricostruibilità del processo.

To implement this provision, CSR has entrusted the Legal & Corporate Affairs Department with responsibility for the receipt, registration, assessment and handling of complaints.

The Legal & Corporate Affaires Department is responsible for receiving and recording complaints in a dedicated Complaints Register, ensuring the traceability of the key information relating to each complaint, including the date of receipt, the complainant, the subject matter of the complaint, the analysis performed, the functions involved, the response provided and the related outcome.

For the purposes of the assessment of the complaint and preparation of the response to the complainant, the Legal & Corporate Affaires Department involves the Rating Desk and, depending on the subject matter of the complaint, ESG Quants and/or ESG Modelling, in order to obtain the assessments and technical evidence necessary for the proper analysis of the matter.

Where required by the nature or content of the complaint, the relevant control functions are also involved, including, by way of example, the Validation Function and the Compliance Function, with respect to matters falling within their respective areas of responsibility.

Based on the outcome of the assessment and the contributions received, the Legal & Corporate Affaires Department prepares and coordinates the response to the complainant, ensuring that the outcome of the complaint and any resulting actions are duly recorded.

For each complaint, records are retained of the correspondence exchanged, the checks and analyses performed, the contributions received from the functions involved, the response provided and any actions taken, in order to ensure the full traceability and reconstruction of the process.

### 1.2. Preoccupazioni Motivate ex art 20 REG ESG / Reasoned concerns to Art 20 Reg ESG

L'articolo 20 del Regolamento (UE) 2024/3005 prevede che:

*"i fornitori di rating ESG predispongono procedure per ricevere preoccupazioni motivate dai portatori di interessi, che forniscono i loro nomi e la loro posizione.*

Article 20 of Regulation (EU) 2024/3005 provides that:

"*ESG rating providers shall have in place procedures for receiving reasoned concerns from stakeholders that provide their names and position.*

*I fornitori di rating ESG, ad eccezione dei piccoli fornitori di rating ESG, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, del regolamento, si si adoperano per rispondere alle preoccupazioni motivate entro 30 giorni lavorativi dal loro ricevimento"*.

In attuazione di tale disposizione, CSR ha definito specifiche modalità per la ricezione, registrazione, valutazione e gestione delle preoccupazioni motivate presentate dai portatori di interesse, che devono fornire il proprio nome e la propria posizione, secondo quanto previsto dall'articolo 20.

Le preoccupazioni motivate ricevute sono registrate nel registro unico dei Reclami e delle Preoccupazioni Motivate adottato da CSR, attraverso una specifica classificazione che consente di distinguerle dai reclami presentati ai sensi dell'articolo 19.

Il Registro assicura la tracciabilità della data di ricezione, del soggetto che ha presentato la preoccupazione motivata e della relativa posizione, dell'oggetto della comunicazione, delle attività di analisi svolte, delle funzioni coinvolte, della risposta fornita, del relativo esito e delle eventuali azioni conseguenti.

La preoccupazione motivata è sottoposta alle funzioni di CSR competenti in relazione alla natura e all'oggetto della segnalazione, al fine di effettuare le necessarie verifiche e acquisire gli elementi utili alla relativa valutazione. Ove necessario, sono altresì coinvolte le funzioni di controllo interessate, tra cui la Funzione di Convalida e la Funzione Compliance, per gli aspetti rientranti nei rispettivi ambiti di competenza.

CSR si impegna a adoperarsi per fornire riscontro alle preoccupazioni motivate entro 30 giorni lavorativi dalla relativa ricezione, conformemente a quanto previsto dall'articolo 20(2) del Regolamento (UE) 2024/3005

Per ciascuna fattispecie sono conservate le evidenze della comunicazione ricevuta, delle verifiche e delle analisi effettuate, degli eventuali contributi acquisiti dalle funzioni coinvolte, della risposta fornita e delle eventuali azioni conseguenti, al fine di assicurare la completa tracciabilità e ricostruibilità del processo.

*ESG rating providers, with the exception of small ESG rating providers, within the meaning of Article 5(1) of this Regulation, shall endeavour to reply to the reasoned concerns within 30 working days of receipt thereof.*"

In implementation of this provision, CSR has established specific arrangements for the receipt, recording, assessment and handling of reasoned concerns submitted by interested parties, who are required to provide their name and position, in accordance with Article 20.

Reasoned concerns received are recorded in the single Complaints and Reasoned Concerns Register maintained by CSR, using a specific classification that allows them to be distinguished from complaints submitted pursuant to Article 19.

The Register ensures the traceability of the date of receipt, the person who submitted the reasoned concern and their position, the subject matter of the communication, the analysis performed, the functions involved, the response provided, the related outcome and any resulting actions.

The reasoned concern is referred to the relevant CSR functions according to the nature and subject matter of the report, in order to carry out the necessary checks and obtain the information required for its assessment. Where necessary, the relevant control functions are also involved, including the Validation Function and the Compliance Function, with respect to matters falling within their respective areas of responsibility.

CSR undertakes to use its best efforts to respond to reasoned concerns within 30 working days of their receipt, in accordance with Article 20(2) of Regulation (EU) 2024/3005.

For each case, records are retained of the communication received, the checks and analyses performed, any contributions received from the functions involved, the response provided and any resulting actions, in order to ensure the full traceability and reconstruction of the process.

### 1.3. Registro dei Reclami e tempistiche di gestione / Complaints Register and Handling Timeframes

Tutti i reclami ricevuti sono registrati in un apposito Registro dei Reclami, tenuto e aggiornato dal Dipartimento Legal & Corporate Affaires, al fine di assicurare la completa tracciabilità delle attività svolte e delle relative evidenze.

Il Registro prevede, tra le informazioni oggetto di rilevazione, una specifica classificazione dell'oggetto del reclamo, coerente con le fattispecie individuate dall'articolo 19 e 20 del Regolamento (UE) 2024/3005.

In particolare, i reclami sono classificati in relazione a:

- fonti dei dati utilizzate per il singolo Rating ESG ed eventuale presenza di errori fattuali;
- modalità di applicazione della metodologia di rating al singolo Rating ESG;
- rappresentatività del singolo Rating ESG rispetto all'elemento valutato o all'emittente dell'elemento valutato;
- preoccupazioni motivate.

Il Registro consente, altresì, di tracciare la data di ricezione del reclamo, il soggetto reclamante, il Rating ESG interessato, le funzioni coinvolte nell'istruttoria, le attività di analisi svolte, la data e il contenuto del riscontro fornito, l'esito del reclamo e le eventuali azioni conseguenti.

CSR assicura che i reclami siano trattati in modo tempestivo, equo e indipendente rispetto al personale coinvolto nella determinazione del Rating ESG oggetto del reclamo.

A tal fine, CSR ha definito un termine ordinario di gestione pari a 30 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, entro il quale viene fornito riscontro al reclamante, fatti salvi eventuali casi che richiedano approfondimenti ulteriori o per i quali trovino applicazione le eccezioni previste dalla normativa.

All complaints received are recorded in a dedicated Complaints Register, maintained and updated by the Legal & Corporate Affaires Department, in order to ensure full traceability of the activities performed and the related records.

Among the information to be recorded, the Register includes a specific classification of the subject matter of the complaint, consistent with the matters identified in Article 19 and 20 of Regulation (EU) 2024/3005.

In particular, complaints are classified with reference to:

- the data sources used for the individual ESG Rating and the possible presence of factual errors;
- the application of the rating methodology to the individual ESG Rating;
- the representativeness of the individual ESG Rating in relation to the rated item or the issuer of the rated item;
- reasoned concerns.

The Register also enables tracking of the date of receipt of the complaint, the complainant, the ESG Rating concerned, the functions involved in the assessment, the analysis performed, the date and content of the response provided, the outcome of the complaint and any resulting actions.

CSR ensures that complaints are handled in a timely, fair and independent manner, separately from any staff involved in the determination of the ESG Rating that is the subject of the complaint.

To this end, CSR has established a standard handling period of 30 working days from receipt of the complaint, within which a response is provided to the complainant, without prejudice to cases requiring further investigation or where the exceptions provided for under the applicable regulatory framework apply.

### 1.4. Modalità di presentazione dei Reclami / Complaint Submission Procedures

In conformità a quanto previsto dagli articoli 19 e 20 del Regolamento (UE) 2024/3005, CSR rende disponibile sul proprio sito web, in un'apposita

In accordance with Articles 19 and 20 of Regulation (EU) 2024/3005, CSR makes this Procedure available on its website, in a dedicated section,

sezione dedicata, la presente Procedura, contenente le informazioni relative ai meccanismi di gestione dei Reclami e delle Preoccupazioni Motivate e alle relative modalità di presentazione.

setting out information on the mechanisms for handling Complaints and Reasoned Concerns and the relevant submission procedures.

I dati di contatto e i riferimenti necessari per la presentazione dei Reclami e delle Preoccupazioni Motivate, sono quelli di CSR e l'indirizzo e-mail dedicato è csr_notification@crif.com.

The contact details and information required for the submission of Complaints and Reasoned Concerns are those of CSR, and the dedicated email address is csr_notification@crif.com.

I soggetti interessati possono pertanto utilizzare l'indirizzo e-mail per la trasmissione delle comunicazioni e delle informazioni necessarie alla relativa valutazione e gestione, fermo restando il rispetto degli specifici requisiti previsti per ciascuna delle due fattispecie.

Interested parties may therefore use this email address to submit communications and the information required for their assessment and handling, without prejudice to compliance with the specific requirements applicable to each of the two types of communication.

### 1.5. Second-Level Control

La Funzione Compliance, nell'ambito dei controlli di secondo livello, svolge con periodicità semestrale un controllo a campione sul processo di gestione dei reclami, al fine di verificare la corretta applicazione della presente Procedura e l'adeguatezza dei presidi adottati.

The Compliance Function, as part of its second-level controls, performs a sample-based review of the complaints-handling process on a semi-annual basis, in order to verify the proper application of this Procedure and the adequacy of the controls in place.

Il controllo riguarda, in particolare, la corretta registrazione e classificazione dei reclami, il rispetto delle tempistiche di gestione, la completezza e la tracciabilità dell'istruttoria svolta, il coinvolgimento delle funzioni competenti, il rispetto del requisito di indipendenza nella trattazione del reclamo, la coerenza del riscontro rispetto alle risultanze dell'istruttoria e la corretta conservazione delle evidenze documentali.

In particular, the review covers the proper recording and classification of complaints, compliance with the applicable handling timeframes, the completeness and traceability of the assessment performed, the involvement of the relevant functions, compliance with the independence requirement in the handling of complaints, the consistency of the response with the outcome of the assessment, and the proper retention of supporting documentation.

Gli esiti del controllo sono formalizzati e conservati dalla Funzione Compliance.

The results of the review are formally documented and retained by the Compliance Function.

Eventuali anomalie, carenze o aree di miglioramento rilevate sono comunicate alle funzioni competenti e, ove necessario, sono individuate e monitorate le relative azioni correttive.

Any anomalies, deficiencies or areas for improvement identified are communicated to the relevant functions and, where necessary, the related remedial actions are identified and monitored.

## 2. WHISTLEBLOWING (EX ART 17.6 REG ESG)

L'articolo 17(6) del Regolamento (UE) 2024/3005 prevede che:

Article 17(6) of Regulation (EU) 2024/3005 provides that:

"*se le persone di cui al paragrafo 1*[1] *ritengono che un'altra persona di cui a tale paragrafo abbia tenuto una condotta che reputano illegale, ne riferiscono immediatamente alla funzione di sorveglianza. Il fornitore di rating ESG provvede affinché la segnalazione non abbia conseguenze negative per chi la effettua*".

"*where the persons referred to in paragraph 1 consider that any other person referred to in that paragraph has engaged in conduct that they consider to be illegal, they shall immediately report that to the oversight function. The ESG rating provider shall ensure that such reporting does not have any negative consequences for the person reporting.*".

Le fattispecie di segnalazione contemplate dalla predetta disposizione sono ricondotte da CSR, sotto il profilo organizzativo e procedurale, al processo previsto per il Whistleblowing.

The types of reports contemplated by the aforementioned provision are, from an organisational and procedural perspective, addressed by CSR through the process established for Whistleblowing..

Pertanto, eventuali segnalazioni aventi ad oggetto circostanze riconducibili all'articolo 17(6) sono gestite secondo le modalità, i presidi di riservatezza, le responsabilità e i flussi previsti dal relativo processo di Whistleblowing.

Accordingly, any reports concerning circumstances falling within the scope of Article 17(6) are handled in accordance with the procedures, confidentiality safeguards, responsibilities and reporting flows established under the relevant Whistleblowing process.

Il soggetto che intenda effettuare una segnalazione relativa a una delle fattispecie di cui all'articolo 17(6) deve pertanto utilizzare i canali di segnalazione previsti dal sistema di Whistleblowing, facendo riferimento alla "Business Ethics Policy", cui si rinvia per la disciplina delle modalità di presentazione, ricezione, valutazione e gestione delle segnalazioni.

Any person wishing to submit a report concerning any of the matters referred to in Article 17(6) shall therefore use the reporting channels provided under the Whistleblowing system, with reference to the BUSINESS ETHICS POLICY, which governs the procedures for the submission, receipt, assessment and handling of reports.

Al fine di garantire l'accessibilità al canale di segnalazione anche con specifico riferimento alle attività di rating ESG, sul sito internet di CSR è resa disponibile un apposito link attraverso cui accedere al canale Whistleblowing e alle relative informazioni.

In order to ensure that the reporting channel is also accessible specifically in relation to ESG rating activities, CSR makes available on its website a dedicated link providing access to the Whistleblowing channel and the related information.
.

## 3. SEGNALAZIONI DI ERRORI FATTUALI DEI RATING (EX ART 15.12 REG ESG)

L'articolo 15(12) del Regolamento (UE) 2024/3005 prevede che:

Article 15(12) of Regulation (EU) 2024/3005 provides that:

*"i fornitori di rating ESG notificano l'elemento valutato o l'emittente dell'elemento valutato durante il loro orario di lavoro e almeno due interi giorni lavorativi prima della prima emissione del rating ESG, al fine di dare all'elemento valutato o all'emittente dell'elemento valutato la possibilità di*

"*ESG rating providers shall notify the rated item or the issuer of the rated item during its working hours and at least two full working days before the first issuance of the ESG rating in order to give the rated item or the issuer of the rated item an opportunity to inform the ESG rating providers of any factual*

[1] Analisti di rating, dipendenti e altre persone fisiche, anche esterne, che operano sotto il controllo di CSR o i cui servizi sono messi a disposizione di CSR sulla base di accordi contrattuali, nella misura in cui partecipino direttamente alla fornitura dei Rating ESG, incluse le persone coinvolte nell'assegnazione dei relativi punteggi.

*informare i fornitori di rating ESG di eventuali errori fattuali.*

*A tal fine i fornitori di rating ESG mettono a disposizione, su richiesta dell'elemento valutato o dell'emittente dell'elemento valutato, gratuitamente e su base non commerciale, le informazioni di cui all'allegato III, punto 1, lettere b) e c), e punto 2, lettera b), punto ii), e la data dell'ultimo aggiornamento dei dati nonché, se del caso, qualsiasi altro dato raccolto, stimato o calcolato che si riferisce all'elemento valutato o all'emittente dell'elemento valutato*".

In attuazione di tale disposizione, CSR ha definito uno specifico processo per la ricezione, valutazione e gestione delle segnalazioni di errori fattuali relative ai Rating ESG, la cui responsabilità operativa è attribuita al Rating Desk di CSR.

Le segnalazioni di errori fattuali devono essere trasmesse attraverso l'indirizzo e-mail dedicato csr_notification@crif.com, messo a disposizione della clientela e degli altri soggetti legittimati a presentare una richiesta ai sensi dell'articolo 15(12).

Il Rating Desk provvede alla registrazione di tutte le richieste ricevute in un apposito Registro delle Richieste di Revisione dei Rating ESG, assicurando la tracciabilità almeno della data di ricezione, del soggetto richiedente, del Rating ESG interessato, dell'oggetto della richiesta, delle attività di analisi effettuate, della risposta fornita e del relativo esito.

Per ciascuna richiesta sono inoltre conservate le evidenze documentali relative alle verifiche e alle analisi effettuate, nonché la corrispondenza intercorsa con il soggetto richiedente, al fine di garantire la completa ricostruibilità del processo e delle determinazioni assunte.

Prima di formulare la risposta alla richiesta di revisione e, ove applicabile, procedere all'emissione o alla revisione del Rating ESG, il Rating Desk valuta la necessità di coinvolgere le competenti funzioni di CSR, in relazione alla natura e all'oggetto della richiesta ricevuta.

Qualora ritenuto opportuno, il Rating Desk acquisisce il contributo delle funzioni competenti e/o delle funzioni di controllo interessate, ivi inclusa, ove pertinente, la Funzione di Convalida, al fine di supportare le valutazioni necessarie alla corretta gestione della richiesta.

*errors.*

*To that end, ESG rating providers shall make available, upon request by the rated item or by the issuer of the rated item, free of charge and on a non-commercial basis, the information referred to in point 1, points (b) and (c), and point 2, point (b)(ii), of Annex III, together with the date of the last update of data as well as, where relevant, any other data collected, estimated or computed that relates to the rated item or the issuer of a rated item"*.

In implementation of this provision, CSR has established a specific process for the receipt, assessment and handling of reports of factual errors relating to ESG Ratings, with operational responsibility assigned to CSR's Rating Desk.

Factual error notification shall be submitted through the dedicated email address csr_notification@crif.com, made available to clients and other persons entitled to submit a request pursuant to Article 15(12).

The Rating Desk records all requests received in a dedicated ESG Rating Review Requests Register, ensuring the traceability, at a minimum, of the date of receipt, the requesting party, the ESG Rating concerned, the subject matter of the request, the analysis performed, the response provided and the related outcome.

For each request, documentary evidence relating to the checks and analyses performed, as well as the correspondence exchanged with the requesting party, is also retained in order to ensure the full traceability and reconstruction of the process and of the decisions taken.

Before providing a response to the request for review and, where applicable, proceeding with the issuance or review of the ESG Rating, the Rating Desk assesses the need to involve the relevant CSR functions, taking into account the nature and subject matter of the request received.

Where deemed appropriate, the Rating Desk obtains input from the relevant functions and/or control functions concerned, including, where relevant, the Validation Function, in order to support the assessments required for the proper handling of the request.

Il coinvolgimento delle funzioni interessate e gli eventuali contributi acquisiti sono adeguatamente documentati e conservati nell'ambito delle evidenze relative alla richiesta di revisione, assicurando la tracciabilità dell'iter valutativo che ha condotto alla determinazione finale e alla risposta fornita al soggetto richiedente.

The involvement of the relevant functions and any input received are duly documented and retained as part of the records relating to the request for review, ensuring the traceability of the assessment process leading to the final determination and the response provided to the requesting party.

.

L'esito della valutazione è comunicato al soggetto richiedente attraverso i canali definiti da CSR e viene registrato nel Registro unitamente alla data di riscontro e all'eventuale conseguente intervento sul Rating ESG.

The outcome of the assessment is communicated to the requesting party through the channels defined by CSR and recorded in the Register, together with the date of the response and any resulting action taken in relation to the ESG Rating.

### 3.1. Second-Level Control

La Funzione Compliance, nell'ambito dei controlli di secondo livello, svolge con periodicità semestrale un controllo a campione sul processo di gestione delle segnalazioni di errori fattuali dei Rating ESG, al fine di verificare la corretta applicazione della presente Procedura e l'adeguatezza del processo adottato.

The Compliance Function, as part of its second-level controls, performs, on a semi-annual basis, a sample-based review of the process for handling reports of factual errors relating to ESG Ratings, with a view to verifying the proper application of this Procedure and the adequacy of the process in place.

Il controllo è volto, in particolare, a verificare la corretta registrazione delle richieste, il rispetto delle tempistiche previste, la completezza e tracciabilità delle analisi svolte, l'eventuale coinvolgimento delle funzioni competenti, la coerenza tra le valutazioni effettuate e l'esito comunicato al richiedente, nonché la corretta conservazione delle relative evidenze documentali.

In particular, the review is aimed at verifying the proper recording of requests, compliance with the applicable timeframes, the completeness and traceability of the analyses performed, the involvement, where applicable, of the relevant functions, the consistency between the assessments performed and the outcome communicated to the requesting party, as well as the proper retention of the related documentary evidence.

Gli esiti del controllo sono formalizzati e conservati dalla Funzione Compliance e le eventuali anomalie o aree di miglioramento rilevate sono sottoposte alle funzioni competenti per l'adozione delle opportune azioni correttive.

The results of the review are formally documented and retained by the Compliance Function, and any anomalies or areas for improvement identified are referred to the relevant functions for the implementation of appropriate remedial actions.