



**RE-LENDER**

## **POLICY SULLA GESTIONE DEI RECLAMI**

### **(A) Contesto e obiettivi**

La trattazione dei reclami non costituisce solo un dovere per un'azienda che svolga una delicata serie di servizi per il pubblico, ma anche un importante momento di crescita e miglioramento dell'organizzazione.

I reclami sono un indice molto importante della soddisfazione del Cliente, cioè della percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. Dobbiamo ricordare, però, che la loro assenza non implica necessariamente che il Cliente sia soddisfatto. La letteratura tecnica, infatti, evidenzia che solo il 3-5% dei Clienti reclamano in caso di insoddisfazione; gli altri sono Clienti praticamente persi o fortemente a rischio.

Gli obiettivi della policy di gestione dei reclami sono:

- a) migliorare la soddisfazione del Cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato alla clientela ed aperto alle informazioni di ritorno;
- b) risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi al Titolare del Progetto e all'Investitore;
- c) impegnare l'azienda attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse;
- d) riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative di chi reclama;
- e) fornire ai Clienti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare, oltre che gratuito;
- f) analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- g) eseguire un audit del processo di trattamento dei reclami;
- h) riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo di trattamento dei reclami.

In questa logica, il Fornitore di Servizi di Crowdfunding è interessato a stimolare l'invio di reclami da parte dei Clienti per:

- a) prevenire abbandoni e un passa-parola negativo;
- b) conoscere i propri difetti ed imparare a correggerli;
- c) ricavare informazioni su nuove aspettative;
- d) recuperare Clienti persi o insoddisfatti.

Nella gestione dei reclami, il Fornitore di Servizi di Crowdfunding intende:

- a) offrire una risposta tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
- b) fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami;



## RE-LENDER

- c) aumentare la capacità dell'azienda nell'individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami ed eliminare, col tempo, le eventuali cause ricorrenti;
- d) incoraggiare un approccio orientato al Cliente;
- e) impostare un sistema migliore per una continua revisione dei processi e un miglioramento costante del proprio livello di servizio.

In particolare, nella gestione dei reclami, il Fornitore di Crowdfunding intende operare secondo i seguenti principi:

- 1) **Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate;
- 2) **Accessibilità:** il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti mediante il modulo allegato al Regolamento Delegato (UE) 2022/2117, riportato in calce, e le informazioni di supporto saranno di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice;
- 3) **Capacità di reazione:** i reclamanti saranno trattati con cortesia ed informati sullo stato di avanzamento del loro reclamo nel corso del processo di trattamento del reclamo;
- 4) **Obiettività:** il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta;
- 5) **Costi:** l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;
- 6) **Riservatezza:** le informazioni che identificano personalmente il reclamante saranno protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dal cliente o dal reclamante;
- 7) **Responsabilità:** il Fornitore di Servizi di Crowdfunding garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;
- 8) **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità di prodotti sarà un obiettivo permanente dell'organizzazione.

### **(B) Procedimento di reclamo**

Il procedimento di reclamo è predisposto in conformità con quanto previsto dal Regolamento Delegato (UE) 2022/2117. Il procedimento di reclamo verrà pubblicato in una sezione facilmente individuabile, unitamente al modulo di reclamo (Allegato 16.C), sul sito web del Fornitore di Servizi di Crowdfunding, ed è strutturato come segue.



## RE-LENDER

- (1) Il responsabile del procedimento (di seguito: il “**Responsabile**”) sarà la Dott.ssa Delia Picone.
- (2) Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail. I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo e-mail [delia.picone@relender.it](mailto:delia.picone@relender.it).
- (3) Il reclamo si propone presentando il modulo qui allegato sub 16.C, disponibile sul sito web del Fornitore di Servizi di Crowdfunding, compilando i campi ivi indicati.
- (4) Il reclamo può essere proposto unicamente in lingua italiana.
- (5) Entro 10 giorni lavorativi, il Responsabile comunica al reclamante:
  - a) La propria identità ed i dati di contatto telefonico ed e-mail, con la precisazione che il Responsabile è il soggetto al quale possono essere rivolte le richieste concernenti il reclamo;
  - b) L'ammissibilità o inammissibilità del reclamo:
    - (i) in caso di inammissibilità verrà fornita una spiegazione chiara e comprensibile delle ragioni dell'inammissibilità stessa;
    - (ii) in caso di ammissibilità, la comunicazione sarà corredata anche delle indicazioni in merito:
      1. all'apertura della fase di analisi del reclamo e dell'istruttoria, nella quale può anche mettere il reclamante in contatto con i soggetti coinvolti nei fatti oggetto di reclamo, allo scopo di cercare possibili soluzioni.
      2. ai tempi previsti di seguito per la procedura di reclamo e per la decisione sul reclamo;
      3. alla possibilità per il reclamante di fare richiesta di ricevere le comunicazioni mediante corrispondenza cartacea, in caso contrario avverranno mediante posta elettronica.
- (6) Entro i successivi 7 giorni lavorativi il Responsabile comunica al reclamante l'esito del reclamo ed il provvedimento assunto, che viene conservato nel file elettronico relativo al reclamo, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva.



## RE-LENDER

- (7) Il termine di 7 giorni lavorativi di cui al paragrafo precedente si sospende nel caso di richieste di integrazioni o chiarimenti sulla base di quanto previsto al paragrafo (16.3) che segue, fino a completamento di dette integrazioni o chiarimenti.
- (8) In ogni caso, il provvedimento sul reclamo deve intervenire entro 30 giorni lavorativi dalla comunicazione di ammissibilità; se le informazioni, i documenti o le integrazioni non sono state fornite, il reclamo viene risolto allo stato degli atti.
- (9) La procedura sarà pubblicata sul sito del Fornitore di Servizi di Crowdfunding in tutte le lingue in cui viene pubblicato il KIIS, conformemente agli artt. 23 e 24 del Regolamento (UE) 2020/1503 o delle comunicazioni di marketing ai sensi dell'art. 27 del Regolamento (UE) 2020/1503.
- (10) Tutte le comunicazioni con il reclamante si svolgeranno nella lingua da questi utilizzata nella proposizione del reclamo, purché sia una delle lingue in cui viene pubblicato il KIIS, conformemente agli artt. 23 e 24 del Regolamento (UE) 2020/1503 o delle comunicazioni di marketing ai sensi dell'art. 27 del Regolamento (UE) 2020/1503

### **(C) Attività istruttoria**

(C.1) Ogni reclamo verrà registrato con tutta la documentazione di supporto e ad esso andrà attribuito un codice identificativo; esso verrà poi classificato in base ad una delle seguenti aree tematiche:

1. problemi legali e di compliance;
2. problemi legati alla valutazione del progetto del Titolare del Progetto;
3. problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica;
4. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.

(C.2) Sulla base della classificazione, il Responsabile individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo.

(C.3) Ogni reclamo viene esaminato senza ritardo per verificarne la chiarezza e completezza. Ove non sia chiaro e completo, il Responsabile richiede prontamente al reclamante ogni integrazione necessaria per la gestione del reclamo (informazioni, documentazioni o prove).



(C.4) Il Responsabile esamina tutte le informazioni, i documenti e le prove rilevanti.

(C.5) Il Responsabile mantiene il reclamante debitamente informato in merito a eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e risponde prontamente ad ogni ragionevole richiesta di informazione o aggiornamento.

(C.6) I reclami e le relative procedure sono riesaminati con cadenza almeno annuale, allo scopo di sviluppare le *best practices* aziendali e di valutare la necessità ed opportunità di dedicare al settore delle risorse aggiuntive.

#### **(D) Decisioni**

(D.1) La decisione del reclamo evidenzia tutti i punti sollevati nel reclamo e spiega le ragioni che emergono al termine dall'attività istruttoria.

(D.2) La decisione del reclamo si allinea alle precedenti decisioni su argomenti analoghi, salvo che non vi sia motivata ragione per seguire un diverso orientamento.

(D.3) Ove, per ragioni eccezionali, la decisione del reclamo non possa intervenire nei tempi sopra stabiliti, il Responsabile informa il reclamante sulle ragioni del ritardo, fissando un nuovo termine.

(D.4) Ove la decisione respinga totalmente o parzialmente il reclamo, essa contiene una spiegazione delle ragioni ed informa il reclamante sulle possibili forme di contestazioni e sulla possibilità di presentare un ricorso ad un'Autorità Competente, sulla base dell'art. 38 del Regolamento (UE) 2020/1503 o di avviare un'azione giudiziaria civile.

#### **(E) Registro dei reclami**

È stato istituito il registro dei reclami ai sensi dell'art. 7 par. 3 del Regolamento.

Il Responsabile sarà obbligato ad appuntare all'interno del registro tutti i reclami ricevuti e le misure adottate.

Il registro dovrà indicare anche la data e l'ora di ricevimento del reclamo e il soggetto interessato.

Il registro sarà tenuto in formato digitale e sarà soggetto a revisione annuale.



RE-LENDER

## FORMATO STANDARD PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

(che il cliente deve inviare RE-Lender S.p.a.)

1.a *Dati personali dell'autore del reclamo*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO  (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

1.b *Recapiti (se diversi da 1.a)*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO  (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL



## RE-LENDER

1.a *Dati personali del rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante)*

COGNOME	NOME/RAGIONE SOCIALE	NUMERO DI REGISTRAZIONE E LEI (SE DISPONIBILE)

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

1.b *Recapiti (se diversi da 2a)*

COGNOME/RAGIONE SOCIALE	NOME

INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVICO, PIANO (per le imprese con sede legale)	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL



## RE-LENDER

### 2. Informazioni relative al reclamo

2.a *Riferimento completo all'investimento o all'accordo cui si riferisce il reclamo (numero di riferimento dell'investimento, nome del titolare del progetto/della società o del progetto di crowdfunding, altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)*

2.b *Descrizione dell'oggetto del reclamo (specificare chiaramente l'oggetto del reclamo)*

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.

2.c *Data o date dei fatti da cui deriva il reclamo*

2.d *Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arrecati (se pertinente)*

2.e *Altre osservazioni o informazioni pertinenti (se del caso)*

*(luogo)*

\_\_\_\_\_

*(data)*

\_\_\_\_\_

*FIRMA*

\_\_\_\_\_





**RE-LENDER**

**AUTORE DEL RECLAMO/RAPPRESENTANTE LEGALE**

*Documentazione fornita (barrare la casella appropriata):*

<i>Procura o altro documento pertinente</i> .....	<input type="checkbox"/>
...	
<i>Copia dei documenti contrattuali degli investimenti oggetto del reclamo</i> .....	<input type="checkbox"/>
.....	
<i>Altri documenti a sostegno del reclamo:</i>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>