



Informazioni sul trattamento dei reclami

<i>Informazioni sul trattamento dei reclami</i>	2
Procedura	2
1. Ricezione del reclamo.....	2
2. Classificazione del reclamo e annotazione nel registro.....	2
3. Gestione del reclamo.....	3
4. Chiusura del reclamo	3
<i>Fac-Simile di reclamo</i>	5

Informazioni sul trattamento dei reclami

Procedura

L'utente che voglia inoltrare un reclamo potrà farlo tramite *e-mail* inviata al Servizio Clienti di Recrowd, all'indirizzo reclami@recrowd.com, indicando nell'oggetto il proprio nominativo e nel testo una breve descrizione della doglianza. La presentazione dei reclami è gratuita.

La Società:

- a) informa gli utenti della propria adesione all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ACF"), istituito presso la CONSOB con regolamento n. 19602/2016, e inserisce sulla *homepage* del proprio portale il collegamento ipertestuale al sito *web* dell'ACF;
- b) fornisce agli utenti, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito *web*, informazioni circa le funzioni dell'ACF, precisando che il diritto di ricorrere al medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;
- c) pubblica sul proprio sito *web* la descrizione della procedura relativa al trattamento dei reclami, unitamente al modello *standard* di reclamo riportato in coda al presente documento.

L'adozione del modello *standard* è obbligatoria ai fini della ricevibilità del reclamo. Secondo tale procedura, la trattazione dei reclami avviene secondo le seguenti fasi:

1. Ricezione del reclamo

I reclami possono essere presentati gratuitamente, esclusivamente in forma scritta. La struttura aziendale (c.d. Ufficio Reclami) che riceve il reclamo informa immediatamente il *Chief Operating Officer* ("COO"), fornendo il modello di reclamo sottoscritto dal cliente, al fine di permettere le attività di protocollo e di conferma o meno della sussistenza dei requisiti per la classificazione delle richieste come reclami effettivi o invece come semplici "richieste di informazioni".

Nel caso in cui la corrispondenza pervenuta dall'utente non sia classificata come "reclamo", ma come semplice "richiesta di informazioni", il Responsabile Reclami ne dà comunicazione al COO.

2. Classificazione del reclamo e annotazione nel registro

Il Responsabile Reclami, così come individuato dall'organo amministrativo della Società, dopo la valutazione effettuata dal COO ed entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, provvede a comunicare al cliente se il reclamo soddisfa i requisiti richiesti (*i.e.* è chiaro e completo e contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti), nonché la tempistica di riscontro (30 giorni solari dalla ricezione di un reclamo chiaro e completo).

Qualora il Responsabile Reclami concluda che un reclamo è poco chiaro o incompleto, chiede tempestivamente all'utente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.

Nel caso in cui la corrispondenza pervenuta dall'utente sia classificata come reclamo ricevibile, il Responsabile Reclami provvede a:

- annotare tempestivamente (e comunque entro il giorno successivo alla ricezione), gli estremi essenziali nell'apposito registro, tenuto in forma elettronica. La compilazione del registro avviene mediante la compilazione di appositi campi;
- identificare la struttura organizzativa interessata dal reclamo, comunicandolo al COO.

3. Gestione del reclamo

Tempestivamente (compatibilmente con la complessità del caso), nel caso in cui la corrispondenza pervenuta dal sottoscrittore sia classificata come “reclamo”, il COO provvede a:

- raccogliere dalle funzioni aziendali interessate la documentazione e le informazioni necessarie per la corretta gestione del reclamo;
- trasmettere al Responsabile Reclami la documentazione raccolta;
- predisporre la lettera, da inviare all’utente, previa condivisione dei contenuti con il COO.

Tale lettera si differenzia nel contenuto a seconda della valutazione condotta in ordine alla fondatezza del reclamo; in particolare:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta descrive le iniziative che Recrowd si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta contiene un’illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Nella sua decisione relativa a un reclamo, Recrowd affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell’esito dell’indagine. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza in relazione a reclami analoghi, salvo che Recrowd non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.

La Società in ogni caso assicura che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall’ACF e che, in caso di mancato accoglimento, anche parziale, di tali reclami, all’investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all’ACF.

Recrowd ha comunque la responsabilità di dare riscontro al reclamo entro 30 giorni solari dalla data di ricezione. La comunicazione di riscontro all’utente viene effettuata per iscritto e viene tempestivamente annotata sul registro.

4. Chiusura del reclamo

Il COO, con la collaborazione del Responsabile Reclami, predisponde la lettera di risposta da inviare all’utente.

Qualora la definizione del reclamo comporti un esborso monetario, il COO informa l’organo amministrativo della Società per l’ottenimento dell’autorizzazione della disposizione di pagamento o il Consigliere eventualmente dotato dei relativi poteri.

Successivamente il Responsabile Reclami provvede a completare in ogni sua parte il registro elettronico dei reclami.

A seguito dell’invio della risposta all’utente e trascorsi 180 giorni senza contestazioni da parte dell’utente il reclamo si considera chiuso. Qualora si dovesse ricevere un ulteriore reclamo entro i termini di 180 giorni dal medesimo soggetto e con il medesimo oggetto, viene aperto un seguito del reclamo precedentemente registrato (i.e. non incrementa la statistica del numero di reclami ricevuti). Qualora, invece, un reclamo proveniente dallo stesso soggetto avesse oggetto differente dal precedente, questo viene classificato come nuovo reclamo distinto dal precedente.

Nel caso in cui l’utente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Società, mantiene il proprio diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR) rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità.

L’utente può ricorrere all’ACF, organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie a cui Recrowd aderisce.

Il ricorso all’ACF è consentito nel caso in cui siano rispettate le seguenti condizioni: (i) sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Società; (ii) la controversia non sia già oggetto di altra procedura stragiudiziale; (iii) la

controversia riguardi una somma pari o inferiore a 500.000 euro; (iv) il danno sia di natura patrimoniale; (v) il danno sia una conseguenza diretta degli inadempimenti della Società.

Il diritto di ricorrere all'ACF è irrinunciabile.

Fac-Simile di reclamo

Spett.le
Recrowd Srl
Via Bernardo Quaranta, 40
20139 Milano, MI
info@recrowd.com
recrowd@pec.it

Alla cortese attenzione dell'Ufficio Reclami

Oggetto: reclamo relativo a [nominativo del reclamante]

1a. 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

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

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

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

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

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

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

3. Informazioni relative al reclamo

3.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...)

--

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

--

Fornire la documentazione a sostegno dei fatti riportati.

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

--

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

--

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

--

Luogo _____

Data: _____

FIRMA