



# CLUBDEAL SPA

POLICY GESTIONE DEI RECLAMI

**NOT FOR  
THE CROWD.**

## POLICY GESTIONE DEI RECLAMI

*Versione: 1.2*

*Approvazione: 23 Gennaio 2024*

*In vigore dal: 23 Gennaio 2024*

*Prossimo riesame: annuale*

*Responsabile Silvia Rizzuti – [silvia@clubdealonline.com](mailto:silvia@clubdealonline.com)*

### **(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) Consentire ai clienti di accedere facilmente sul sito di ClubDeal Spa ad una descrizione chiara, comprensibile e aggiornata della procedura di trattamento dei reclami;
- c) risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi al Titolare del Progetto e all'Investitore;
- d) impegnare l'azienda attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse;
- e) riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative di chi reclama;
- f) fornire ai clienti un processo di trattamento dei reclami rapido, tempestivo ed equo oltre che gratuito;
- g) analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- h) eseguire un audit del processo di trattamento dei reclami;
- i) riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo di trattamento dei reclami.

In questa logica, ClubDeal Spa, nella figura del Responsabile Legal & Business Support di ClubDeal Spa, Silvia Rizzuti è interessato a stimolare l'invio di reclami da parte dei clienti

per:

- a) garantire un livello adeguato di tutela degli investitori attraverso un sistema efficace di governance interna;
- b) prevenire abbandoni e un passa-parola negativo;
- c) conoscere i propri difetti ed imparare a correggerli;
- d) ricavare informazioni su nuove aspettative;
- e) recuperare clienti persi o insoddisfatti

Nella gestione dei reclami, ClubDeal Spa intende:

- offrire una risposta rapida, tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
- un esame, rapido, tempestivo ed equo dei reclami;
- fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami;
- aumentare la capacità dell'azienda nell'individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami ed eliminare, col tempo, le eventuali cause ricorrenti; e. incoraggiare un approccio orientato al cliente;
- 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 intende operare secondo i seguenti principi:

**Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate sul sito di ClubDeal Spa.

In particolare, saranno fornite informazioni, mediante la pubblicazione della presente procedura sul sito WEB di ClubDeal Spa, chiare e accurate in merito a:

- a) le condizioni di ricevibilità dei reclami;
- b) l'indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente;
- c) una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami, tra cui:
  - i. l'indicazione che i reclami devono essere presentati utilizzando il modello standard di cui all'allegato;
  - ii. il tipo di informazioni e prove che l'autore del reclamo deve fornire;
  - iii. l'identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
  - iv. la piattaforma, il sistema o l'indirizzo telematici cui devono essere presentati i reclami;
  - v. la lingua o le lingue in cui l'autore del reclamo è autorizzato a presentare un reclamo.

A tal fine, ClubDeal Spa pubblicherà sul proprio sito WEB il modello standard per la presentazione dei reclami, che si allega alla presente Procedura.

Qualora ClubDeal Spa dovesse modificare la presente Procedura, pubblicherà prontamente la nuova versione sul proprio proprio sito WEB.

**Accessibilità:** il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti mediante il modulo standard prodotto dal regolamento delegato (EU) 2022/2117 della Commissione del 13 luglio 2022 e le informazioni di supporto saranno di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice;

**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;

**Obiettività:** il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta;

**Costi:** l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;

**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;

**Responsabilità:** il Fornitore garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;

**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 presente procedimento di reclamo, verrà pubblicato anche ai sensi dell'art. 1 paragrafo 3 del regolamento delegato (UE) 2022/2117, sul sito web del Fornitore insieme al modulo di reclamo standard secondo il regolamento delegato UE 2022/2117, in una posizione facilmente accessibile ed individuabile.

Il responsabile del procedimento (di seguito: Responsabile) sarà il Responsabile Legal & Business Support di ClubDeal Spa, Silvia Rizzuti

Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail. I reclami devono essere inviati via e-mail

all'indirizzo e-mail **clubdealer@clubdealonline.com**.

Nel trattare i reclami il Fornitore comunicherà con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e facile di comprensione.

Tutte le comunicazioni con il reclamante si svolgeranno nella lingua da questi utilizzata nella proposizione del reclamo, purchè 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

Il reclamo si propone presentando il modulo standard, allegato alla presente procedura, disponibile sul sito web del Fornitore, compilando i campi ivi indicati.

#### INIZIO DELLA PROCEDURA: AVVISO DI RICEVIMENTO E VERIFICA DELLA RICEVIBILITÀ

Ricevuto un reclamo, entro 10 giorni dal ricevimento, il Responsabile della Policy, Silvia Rizzuti, conferma il ricevimento del reclamo al reclamante, mediante avviso di ricevimento che contiene:

- 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. Se il reclamo è ammissibile;
- c. Se il reclamo non è ammissibile, fornendo una spiegazione chiara e comprensibile delle ragioni dell'inammissibilità;
- d. L'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;
- e. il termine entro il quale la decisione sarà notificata al reclamante (in ogni caso, non superiore a 30 giorni).

#### ANALISI DEL RECLAMO: INDAGINE SUI RECLAMI

Se il Reclamo è ricevibile, il Responsabile della Policy, valuta senza indebito ritardo se il reclamo è chiaro e completo e se contiene tutte le informazioni e prove pertinenti.

Qualora il reclamo sia poco chiaro o incompleto, il Responsabile della Policy, chiederà tempestivamente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.

Il Responsabile della Policy si adopera quindi per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove relative al reclamo.

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 legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario;
5. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.

Sulla base della classificazione, il Responsabile della policy individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo

ClubDeal Spa, e in particolare il Responsabile della policy, durante tutta la procedura, terranno l'autore informato in merito ad eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e risponderanno senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

#### FASE DECISIONALE: DECISIONE E COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE

Nella sua decisione relativa a un reclamo il Responsabile della policy 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 da ClubDeal Spa in relazione a reclami analoghi, salvo che ClubDeal Spa non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.

Il Responsabile della policy 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.

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

**RITARDI:** Ove, per circostanze di natura eccezionale, la decisione del reclamo non possa intervenire nei tempi comunicati al reclamante nell'avviso di ricevimento ai sensi dell'art. 1 paragrafo 2 lettera e) del regolamento delegato (UE) 2022/2117, il Responsabile della policy informa prontamente il reclamante sulle ragioni del ritardo, specificando i termini entro cui la decisione verrà quindi assunta .

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.

La Società ha aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in data 29/06/2017 e si impegna a fornire adeguate informazioni circa la possibilità di fare ricorso all'ACF.

La Società, in particolare:

a) fornisce agli investitori, anche attraverso la documentazione contrattuale e il proprio sito web, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro, precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti;

b) assicura che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'Arbitro 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'Arbitro;

c) rende disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

In ogni caso, il provvedimento sul reclamo deve intervenire entro 30 giorni dalla comunicazione di ammissibilità; se le informazioni, i documenti o le integrazioni non sono state fornite a seguito di richiesta di integrazione del Responsabile della policy, il reclamo viene risolto allo stato degli atti.

Si precisa che il presente termine si sospende nel caso di integrazioni o chiarimenti, fino a completamento di dette integrazioni o chiarimenti.

In caso di risposta negativa al reclamo, tale decisione verrà assunta tramite apposita delibera dell'Organo Amministrativo.

### **C) Revisione dei Reclami e della Procedura**

I reclami e le relative procedure verranno riesaminati, dal Responsabile della Policy, 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) Registro dei Reclami**

Ai sensi dell'art. 7, par. 3, del Regolamento 1503, ha istituito un registro dei reclami ricevuti (Registro).

Il Registro (accessibile solamente al Responsabile) sarà compilato ed aggiornato a cura del Responsabile della presente procedura non appena ricevuto il reclamo, nonché monitorare con riferimento al singolo reclamo le fasi di trattazione.

Nel Registro verrà annotato con le seguenti informazioni:

- Il numero progressivo del reclamo;
- il nominativo, compreso l'indirizzo email, del reclamante;
- la data di ricevimento del reclamo;
- l'oggetto del reclamo (opzionale tra: problemi legali e di compliance; problemi legati alla valutazione del progetto del titolare del Progetto; problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica; problemi legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario; problemi non rientranti nelle categorie precedenti);
- il motivo del reclamo;
- l'eventuale consulente esterno interessato per supportare il Responsabile;
- lo status di trattazione;
- la soluzione adottata da ClubDeal Spa;
- l'azione correttiva posta in essere da ClubDeal Spa;
- eventuali note aggiuntive.

#### **E) Revisione della Procedura e revisione Periodica dei Reclami**

La presente procedura è soggetta a revisione annuale a cura del Responsabile della Procedura (che verificherà che la procedura sia aggiornata e completa, nonché la verifica circa eventuali aggiornamenti della normativa di riferimento). Sarà quindi cura del Responsabile relazionare l'Organo Amministrativo delle verifiche effettuate e, ove necessario, proporre azioni integrative/modificative che saranno sottoposte all'approvazione dell'Organo amministrativo stesso.

Annualmente, il Responsabile della Procedura, inoltre, procede a revisionare tutti i procedimenti ricevuti (valutando, ad esempio, il numero dei reclami ricevuti, se ci sono reclami riguardanti casi oggetti simili, le decisioni adottate) ed a relazionare l'Organo amministrativo al fine di valutare eventuali azioni da intraprendere al fine di migliorare il servizio reso ai clienti.

Inoltre, annualmente sul sito WEB di ClubDeal Spa, nella sezione "Reclami", verrà pubblicata la relazione annuale alla stessa stregua di quanto richiesto per gli intermediari bancari e finanziari.

[Modulo Reclami](#)