



**POLITICA DI GESTIONE  
E  
TRATTAMENTO DEI RECLAMI**

**Sommario**

|   |   |
|---|---|
| 1. Premessa .....   | 3 |
| 2. Trattamento dei Reclami relativi alla prestazione del servizio di crowdfunding ..... | 4 |
| 2.1. Definizione .....  | 4 |
| 2.2 Modalità di Inoltro ed elementi del reclamo.....                                    | 4 |
| 2.3 Avviso di ricevimento e verifica della ricevibilità .....                           | 4 |
| 3. Indagine sui reclami.....  | 5 |
| 4. Decisioni sul reclamo .....  | 6 |
| 5. Comunicazioni con gli autori dei reclami.....  | 7 |
| 6. Verifiche .....  | 7 |
| Allegato 1 .....  | 8 |
| Formato standard per la presentazione dei reclami .....                                 | 8 |

## **1. Premessa**

Il Regolamento (UE) 2020/1503<sup>1</sup> del parlamento Europeo stabilisce che i fornitori di servizi di crowdfunding devono adottare procedure efficaci e trasparenti per il trattamento tempestivo, equo e coerente dei reclami presentati dai clienti e pubblicano le descrizioni di tali procedure.

Il regolamento delegato (UE) 2022/2117 integra il Regolamento (UE) 2020/1503 con le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i formati standard e le procedure per il trattamento dei reclami.

Il presente documento disciplina tutte le attività connesse alla gestione dei reclami all'interno del Portale Fundera nello svolgimento dei servizi di crowdfunding.

L'analisi e il vaglio dei fatti e dei comportamenti, inclusi quelli relativi ai dipendenti e ai collaboratori, deve essere improntata a criteri di imparzialità e terzietà, per consentire una valutazione equa del reclamo e garantirne il tempestivo riscontro.

Fundera ha incaricato del trattamento dei reclami e della loro registrazione nello specifico registro la Funzione di Organizzazione Vigilanza Risk Compliance (Funzione OVRC o Ufficio OVRC). Tale struttura è costituita da due risorse, di cui la prima formata internamente al Gruppo F&P nell'ultimo triennio e munita di laurea specialistica in giurisprudenza, e la seconda, profilo senior altamente skillata, proveniente da analogo incarico ricoperto presso una SIM nell'ultimo decennio.

Le suddette risorse costituiscono l'ossatura dell'Ufficio Organizzazione, Vigilanza, Risk e Compliance (OVRC) di Gruppo e sono impiegate: la prima in modalità via via crescente su Fundera e la seconda sulla capogruppo e in conseguenza dell'attività di direzione e coordinamento che F&P esercita sulla controllata Fundera, anche con funzione di verifica periodica e ricorrente delle attività svolte dalla risorsa dedicata a Fundera.

La risorsa dedicata a Fundera riferisce direttamente al CdA di Fundera ed al suo AD.

La Funzione senior (di Gruppo) riferisce direttamente al CdA della holding, pur potendosi interfacciare per le aree di competenza con il CdA di Fundera.

Entrambe le risorse sono dotate della più ampia autonomia operativa, godono di una remunerazione superiore a quella prevista dai rispettivi CCNL e possiedono ampia delega per l'accesso agli atti societari.

La decisione sull'esito del reclamo è di competenza dell'AD informati per conoscenza il Presidente del Consiglio

---

<sup>1</sup> Art 7, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 2020/1503

di amministrazione ed il Consigliere Indipendente.

Il presente documento è soggetto a revisione con cadenza annuale.

## 2. Trattamento dei Reclami relativi alla prestazione del servizio di crowdfunding

### 2.1. Definizione

Per reclamo si intende una dichiarazione “formale” (ai sensi della presente policy e in particolare del 3° cpv del Punto 2.2. della stessa) di insoddisfazione rivolta nelle modalità previste dalla presente policy a un fornitore di servizi di crowdfunding da uno dei suoi clienti in relazione alla prestazione di servizi di crowdfunding.

Non sono considerati reclami i semplici scambi epistolari e/o telefonici e/o via mail di carattere interlocutorio, da chiunque inviati, che non abbiano ad oggetto “un reclamo formale”, cioè presentato nella forma prevista dalla presente policy, anche se al proprio interno si evidenziano dinamiche interlocutorie e/o rivendicazioni e/o commenti in ordine ad una prestazione potenziale o reale eseguita da Fundera.

### 2.2 Modalità di Inoltro ed elementi del reclamo

I reclami possono essere inoltrati a Fundera dalla apposita sezione “Reclami al Portale” messa a disposizione di tutti i clienti sulla home page del proprio sito.

La Sezione “Reclami al Portale” è organizzata secondo il formato standard per la presentazione dei reclami di cui all’allegato del Regolamento delegato 2022/2117. (cfr. Allegato 1)

la pagina contiene inoltre

- a) le condizioni di ricevibilità dei reclami,
- b) che essi sono presentati e trattati gratuitamente
- c) la descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami tra cui:
  1. l’indicazione che i reclami devono essere presentati **utilizzando il modello standard** di cui all’allegato;
  2. il tipo di informazioni e prove che l’autore del reclamo deve fornire;
  3. l’identità e i recapiti della persona o del servizio cui devono essere rivolti i reclami;
  4. la piattaforma, il sistema o l’indirizzo telematici cui devono essere presentati i reclami;
  5. la lingua o le lingue in cui l’autore del reclamo è autorizzato a presentare un reclamo a norma dell’articolo 2, paragrafo 2;

### 2.3 Avviso di ricevimento e verifica della ricevibilità

I reclami sono inviati direttamente all’indirizzo [reclami@fundera.it](mailto:reclami@fundera.it) il cui monitoraggio è sottoposto alla Funzione

OVRC. L'Ufficio OVRC, **entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento conferma al cliente il ricevimento dello stesso e lo informa della ricevibilità.** Provvede, senza indebito ritardo, alla verifica preventiva (controllo di primo livello) **che la segnalazione ricevuta abbia le caratteristiche per poter essere classificata come reclamo**, ovvero che soddisfi le condizioni di ricevibilità di cui al punto 2.2.a.

Se un reclamo non soddisfa le condizioni di ricevibilità di cui al punto 2.2.a che precede, l'ufficio OVRC spiega con comunicazione scritta, in modo chiaro all'autore del reclamo, i motivi per cui il reclamo è stato respinto in quanto irricevibile.

L'avviso di ricevimento del reclamo, entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento, è inoltrato a mezzo mail all'indirizzo dell'autore del reclamo e contiene:

- a) l'identità e i recapiti, compresi l'indirizzo e-mail e il numero di telefono, della persona o del servizio cui gli autori dei reclami possono rivolgersi per qualsiasi domanda relativa al loro reclamo;
- b) il riferimento al termine di 30 giorni entro il quale la decisione relativa al reclamo sarà notificata all'autore del reclamo.

A maggior tutela degli investitori Fundera ricomprende nella fattispecie dei reclami anche quelli che, muniti delle caratteristiche di cui al punto 2.2. che precede per essere considerati tali, pervengono alla società anche solo via PEC ([fundera@pec.it](mailto:fundera@pec.it)) indirizzate a Fundera. Si applicano a questi eventi in linea generale le stesse procedure adottate in questa policy per i reclami ricevuti all'indirizzo [reclami@fundera.it](mailto:reclami@fundera.it).

### **3. Indagine sui reclami**

La Funzione OVRC, nel caso di un reclamo ricevibile procede con:

- a) La trasmissione del reclamo all'ufficio Affari generali per la protocollazione del reclamo nel registro della posta
- b) la registrazione del reclamo sull'apposito registro, annotandovi i dati essenziali disponibili (dati anagrafici del reclamante, servizio oggetto del rilievo, contestazione ed eventuale documentazione presentata a supporto, data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta)

La Funzione OVRC valuta senza indebito ritardo:

- che il reclamo sia chiaro e completo e contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti. Qualora il controllo concluda che il reclamo sia poco chiaro o incompleto, l'ufficio chiede tempestivamente all'autore del reclamo qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento.
- L'ufficio OVRC si adopera per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove pertinenti a un

reclamo, tiene debitamente informato l'autore del reclamo in merito a eventuali misure ulteriori per trattare il reclamo e risponde senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

#### **4. Decisioni sul reclamo**

L'ufficio OVRC affronta tutte le questioni sollevate sul reclamo e indica i motivi dell'esito dell'indagine. L'ufficio può avvalersi del contributo delle altre strutture aziendali in funzione della specifica natura del reclamo.

L'ufficio OVRC informa, per iscritto, delle proprie indagini e conclusioni **l'AD** che esprime la decisione in merito al reclamo.

**L'AD tiene conto, nell'esprimere le proprie decisioni**, che le stesse siano coerenti con le decisioni già adottate per reclami analoghi, diversamente ne deve fornire il giustificato motivo per cui viene presa una decisione diversa, sentendo preventivamente il parere di almeno un Consigliere Indipendente o se non esistente, del CdA.

Le decisioni in merito ad un reclamo ricevibile vanno comunicate all'autore dello stesso entro 30 giorni lavorativi (trenta) dalla data di ricevimento del reclamo.

Nei casi eccezionali in cui l'Ufficio OVRC non è in grado di rispettare il termine suddetto di 30 giorni lavorativi, informa l'autore del reclamo in merito ai motivi del ritardo e specifica la data della decisione.

Se la decisione non soddisfa la richiesta dell'autore del reclamo o la soddisfa solo in parte, la decisione espone la motivazione in modo esauriente. All'uopo, nel caso in cui l'autore del reclamo non sia rimasto soddisfatto della risposta al reclamo, in tutto o in parte, o non abbia ricevuto risposta al reclamo entro un termine ragionevole dal Fornitore di servizi di crowdfunding, può ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, anche "ACF"), ove ne ricorrano i presupposti.

Rientrano in particolare nella competenza dell'ACF le controversie fra investitori e gli intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di *diligenza, correttezza, informazione e trasparenza*.

Sono invece esclusi dalla competenza dell'ACF:

- le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro 500.000,00 (cinquecentomila/00);
- i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza;
- i danni che non hanno natura patrimoniale.

Il ricorso all'ACF può essere proposto quando sui medesimi fatti oggetto dello stesso reclamo non è pendente, anche su iniziativa dell'intermediario, altra procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie

Le modalità attraverso cui proporre il ricorso sono rese note dall'ACF attraverso il proprio sito web. Il diritto di ricorrere all'ACF non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore.

## **5. Comunicazioni con gli autori dei reclami**

Le comunicazioni tra l'autore del reclamo e l'ufficio OVRC devono:

- risultare per iscritto tramite i mezzi elettronici o, su richiesta dell'autore, su supporto cartaceo,
- in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione.
- Le comunicazioni sono effettuate nella lingua in cui l'autore del reclamo ha presentato lo stesso, a condizione che la lingua utilizzata sia una delle lingue di cui al precedente punto 2.2 lettera c) punto 5.

## **6. Verifiche**

L'attività relativa alla gestione dei reclami è oggetto di verifica con cadenza annuale da parte della Funzione OVRC di Gruppo con funzioni di supervisione sulle attività della controllata Fundera, nell'ambito del proprio piano di verifiche annuali e in ossequio ai principi di direzione e controllo sulle società del Gruppo F&P.

La presente policy è soggetta ad approvazione e ratifica dal Cda Di Fundera con periodicità annuale.

## Allegato 1

### Formato standard per la presentazione dei reclami

**PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO** (che il cliente deve inviare al fornitore di servizi di crowdfunding  
FUNDERA S.R.L.

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

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

| INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVIVO, PIANO (per le imprese con sede legale) | CODICE POSTALE | CITTA' | PAESE |
|---|----------------|--------|-------|
|   |                |        |       |

| TELEFONO | E-MAIL |
|----------|--------|
|          |        |

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

| COGNOME /RAGIONE SOCIALE | NOME |
|--------------------------|------|
|                          |      |

| INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVIVO,<br>PIANO (per le imprese con sede legale) | CODICE<br>POSTALE | CITTA' | 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 | NOME /RAGIONE SOCIALE | NUMERO DI<br>REGISTRAZIONE E<br>LEI (SE DISPONIBILE) |
|---------|-----------------------|--|
|         |                       |  |

| INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVIVO,<br>PIANO (per le imprese con sede legale) | CODICE<br>POSTALE | CITTA' | PAESE |
|--|-------------------|--------|-------|
|  |                   |        |       |

| TELEFONO | E-MAIL |
|----------|--------|
|          |        |

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

| COGNOME /RAGIONE SOCIALE | NOME |
|--------------------------|------|
|                          |      |

| INDIRIZZO: VIA, NUMERO CIVIVO,<br>PIANO ( er le imprese con sede legale) | CODICE<br>POSTALE | CITTA' | 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)

Fatto a (luogo) \_\_\_\_\_ Il (data) \_\_\_\_\_

FIRMA

**AUTORE DEL RECLAMO/RAPPRESENTANTE LEGALE**

Documentazione fornite (barrare la casella appropriata):

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