

POLITICA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

1. Premessa

Migliora S.r.l. (di seguito, la “**Società**” o il “**Gestore**”), conformemente a quanto previsto dall'art. 7 del Regolamento (UE) 2020/1503, ha adottato la presente Politica allo scopo di:

- porre in essere procedure efficaci e trasparenti per il trattamento tempestivo, equo e coerente dei reclami presentati dai clienti e pubblicano le descrizioni di tali procedure;
- garantire che i clienti possano presentare gratuitamente reclami contro di essi;
- elaborare e mettere a disposizione dei clienti un modello standard per i reclami e tengono un registro di tutti i reclami ricevuti e delle misure adottate;
- svolgere indagini su tutti i reclami in modo tempestivo ed equo e comunica i risultati all'autore del reclamo entro un periodo di tempo ragionevole.

Inoltre, in ottemperanza a quanto indicato nel Regolamento delegato (UE) 2022/2117 la Società mette a disposizione tutte le misure idonee affinché i clienti siano in grado di presentare i reclami per via elettronica, utilizzando il modello standard di cui all'Allegato del Regolamento delegato (UE) 2022/2117; al riguardo, il Gestore pubblica sul proprio portale un fac-simile dell'Allegato che potrà essere completato e inviato alla Società.

2. Obiettivi della presente Politica

Gli obiettivi della Politica di gestione dei reclami devono essere:

- migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato alla clientela ed aperto alle informazioni di ritorno;
- risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi all'offerente e all'investitore;
- impegnare la Società attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse;
- riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative di chi reclama;
- fornire ai clienti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- eseguire una verifica costante del processo di trattamento dei reclami;
- riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo di trattamento dei reclami.

In questa logica, la Società è interessata a stimolare l'invio di reclami da parte dei clienti per:

- prevenire rischi reputazionali;
- conoscere i propri difetti ed imparare a correggerli;
- ricavare informazioni su nuove aspettative;
- recuperare clienti persi o insoddisfatti.

Nella gestione dei reclami, il Gestore intende:

- offrire una risposta tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
- fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami;
- aumentare la capacità dell'azienda nell'individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami e di eliminarne, col tempo, le cause ricorrenti;
- 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.

3. Modalità di trattazione dei reclami

Nella gestione dei reclami la Società intende operare secondo i seguenti principi:

Visibilità	Le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate.
Accessibilità	Il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti. Le informazioni di supporto saranno di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice. Nessun reclamante deve potersi sentire svantaggiato.
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 Gestore 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.

Il Gestore conferma il ricevimento di un reclamo e informa l'autore in merito alla relativa ricevibilità entro 10 giorni lavorativi dal suo ricevimento.

Se un reclamo non soddisfa le condizioni di ricevibilità di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera a) del Regolamento delegato (UE) 2022/2117, la Società spiega 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 contiene (i) 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 e (ii) il termine entro il quale la decisione relativa a un reclamo è notificata all'autore dello stesso.

Una volta ricevuto un reclamo ricevibile, il Gestore valuta senza indebito ritardo se il reclamo è chiaro e completo; in particolare, valutano se il reclamo contiene tutte le informazioni e le prove pertinenti; qualora concluda che un reclamo è poco chiaro o incompleto, la Società chiede tempestivamente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.

Il Gestore si adopera per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove pertinenti relative a un reclamo e tiene l'autore del reclamo debitamente informato in merito a eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e risponde senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

Nella decisione relativa a un reclamo la Società tratta i reclami con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e di facile comprensione e 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 dal fornitore di servizi di crowdfunding in relazione a reclami analoghi, salvo che il Gestore non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.

La Società comunica all'autore del reclamo la propria decisione quanto prima ed entro il termine di cui all'articolo 1, paragrafo 2, lettera e) del Regolamento delegato (UE) 2022/2117.

4. Possibilità di ricorrere all'Arbitro per le controversie finanziarie

Il Gestore ha aderito all'Arbitro per le controversie finanziarie (di seguito, anche l'"**Arbitro**") e, ai sensi della delibera n.19602 del 4 maggio 2016, si impegna a:

- a) fornire 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) assicurare 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, dall'investitore vengano fornite adeguate informazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso all'Arbitro;
- c) rendere disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

5. Aggiornamento della Politica

La presente Politica viene rivista annualmente dal Gestore o, in caso di necessità, tempestivamente in caso di novità normative.