

Allegato 3 – Descrizione delle procedure di trattamento dei reclami

Che cos'è un reclamo?

Un reclamo è una comunicazione scritta, anche elettronica, di insoddisfazione che un cliente di Cryptosmart S.p.A. invia in relazione ai servizi ricevuti. Può riguardare problematiche come l'esecuzione di transazioni, la custodia, o il trasferimento di cripto-attività.

I reclami comuni potrebbero includere errori nell'esecuzione delle transazioni, addebiti errati, ritardi o malfunzionamenti nel servizio.

Chi può presentare un reclamo?

Possono presentare un reclamo tutti clienti persone fisiche o giuridiche che si avvalgono dei servizi di Cryptosmart e che ritengono che non siano stati soddisfatti i loro diritti o che abbiano riscontrato disservizi.

Come presentare un reclamo?

I reclami devono essere inviati per iscritto, in lingua italiana, tramite uno dei seguenti canali:

- Lettera raccomandata all'indirizzo: via Bruno Simonucci, n. 18, 06135 – Perugia (PG);
- Posta elettronica certificata: cryptosmart@pec.it, all'attenzione del Responsabile Reclami;
- Posta elettronica ordinaria: reclami@cryptosmart.it, all'attenzione del Responsabile Reclami.

I clienti sono inoltre informati della gratuità della presentazione e del trattamento dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione prescelto (ad esempio, i costi connessi al servizio postale). È inoltre possibile utilizzare il modello standard per la presentazione dei reclami pubblicato sul sito internet della Società.

Contenuto del reclamo

Per presentare un reclamo si richiede di includere le seguenti informazioni:

- Nome, cognome o denominazione del cliente;
- EUID o numero di registrazione nazionale;
- Indirizzo, città, Paese di residenza, numero di telefono e indirizzo e-mail;
- Servizio a cui si riferisce il reclamo;
- Descrizione chiara e dettagliata dell'oggetto del reclamo;
- Data o periodo dei fatti contestati;
- Misure che il cliente desidera vengano adottate.

Cosa succede dopo la presentazione del reclamo?

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, il Responsabile Reclami confermerà la ricezione del reclamo e informerà il cliente sulle modalità di trattamento. In tale occasione saranno comunicati al cliente: l'identità e i recapiti del Responsabile Reclami o della persona incaricata del trattamento; la data di

ricevimento del reclamo; i termini applicabili al trattamento, tra cui il termine per l'eventuale richiesta di informazioni supplementari, per l'esame del reclamo e per la comunicazione della decisione finale.

Se il reclamo è ricevibile, verrà avviata una valutazione dettagliata. Se non lo è, il cliente verrà informato delle ragioni per cui non può essere trattato.

Esito del reclamo

Il reclamo sarà esaminato con la massima serietà. La Società fornisce riscontro ai reclami entro il termine comunicato al cliente in sede di conferma di ricezione e, in ogni caso, non oltre 2 (due) mesi dalla data di ricezione del reclamo. Se accolto, la Società indicherà le azioni correttive adottate e i tempi di attuazione. Se respinto o accolto parzialmente, il cliente riceverà una spiegazione chiara e completa delle motivazioni. Inoltre, la Società fornirà informazioni sulle possibili soluzioni alternative per risolvere la controversia.

Risoluzione alternativa delle controversie (ADR)

Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta, potrà avvalersi di meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie. Tali procedure sono più rapide ed economiche rispetto alle vie legali tradizionali, ma il cliente conserva sempre il diritto di adire la giustizia ordinaria.

Come Cryptosmart garantisce la qualità nella gestione dei reclami?

La Società si impegna a gestire ogni reclamo in modo equo, trasparente e tempestivo. Il personale coinvolto nel trattamento dei reclami è costantemente formato e aggiornato sulle normative applicabili, al fine di garantire un servizio conforme e professionale.

Contatti per ulteriori informazioni

Per domande sulla gestione di un reclamo o sullo stato di un reclamo già inviato, i clienti possono contattare il Responsabile Reclami attraverso i canali ufficiali sopra indicati.

Registrazione e conservazione dei reclami

La Società registra e conserva tutti i reclami ricevuti e le misure adottate in risposta agli stessi mediante un sistema elettronico sicuro, che consente di recuperarne agevolmente il contenuto e di assicurare la completa ricostruibilità del processo decisionale seguito per ciascun reclamo.