



POLICY SULLA GESTIONE DEI RECLAMI



1. Premessa

First Personal Coin S.r.l. (di seguito, “FPC” o la “Società”) con la presente policy intende confermare il suo impegno costante nel fornire alla propria clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative e ciò è radicato a tutti i livelli organizzativi.

A questo proposito, nell'ambito dei servizi di consulenza in cripto-attività, FPC si è dotata di idonee procedure per assicurare alla clientela una maggiore protezione.

Di seguito sono disciplinate le attività e i presidi posti in essere da FPC per la trattazione dei reclami che garantiscono risposte tempestive ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami pervenuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti, la cui adozione sarà progressiva consequenziale alla autorizzazione ed al progressivo aumento della clientela.

2. Aspetti generali del documento

2.1. Scopo della policy

Lo scopo del presente documento (“Policy”) è quello di descrivere le misure e le procedure operative adottate da FPC al fine di gestire in maniera efficace ed efficiente i reclami esposti dalla clientela.

In particolare, la Policy ha l'obiettivo di:

- definire i criteri di gestione dei reclami della clientela;
- individuare le funzioni aziendali coinvolte nel processo di gestione dei reclami e definire i compiti loro attribuiti;
- informare la clientela sulle modalità ed i tempi di gestione dei reclami, nonché sulla gratuità di presentazione degli stessi;
- l'attività di rendicontazione.

2.2. Destinatari del documento e suo aggiornamento

Il presente documento è reso disponibile ai clienti, dipendenti e ai collaboratori di FPC (compresi consulenti esterni e stagisti) attraverso adeguati canali interni di comunicazione incluso il sito <https://firstpersonalcoin.it/it>.

FPC organizza inoltre sessioni di formazione dedicate a informare tutti i soggetti coinvolti nel processo sulle modalità di trattazione e gestione dei reclami clienti.

Questa policy è redatta dal Responsabile dei Reclami ed approvata dal Consiglio di amministrazione, che ne garantisce anche la corretta attuazione. La policy viene periodicamente rivista per gli aggiornamenti necessari. Le funzioni aziendali devono segnalare al Responsabile dei Reclami, coadiuvato e supervisionato dalla Funzione Compliance, eventuali problemi nella gestione dei reclami e proporre modifiche. La suddetta funzione segnala al Consiglio di amministrazione gli aggiornamenti della policy necessari per evoluzioni normative o cambiamenti organizzativi interni.

Una copia della Policy è disponibile sul sito della Società. I clienti possono richiedere questa procedura anche tramite l'Area Privata o all'indirizzo indicato nel paragrafo 3.1.



2.3. Responsabile dei reclami

Al fine di garantire la massima neutralità nell'analisi dei reclami e nei successivi giudizi sulla fondatezza o meno della lamentela esposta, il Consiglio di amministrazione ha istituito l'Ufficio Reclami, e affidato la responsabilità della trattazione dei reclami al Responsabile dei Reclami, sotto la supervisione della Funzione Compliance.

L'Ufficio Reclami è composto da risorse dedicate: (i) il Responsabile dei Reclami, cui è affidata la responsabilità complessiva del processo di gestione dei reclami e, in particolare, la verifica di ricevibilità dei reclami, la loro registrazione nel Registro dei reclami, l'istruttoria (con l'ausilio delle funzioni aziendali competenti), la predisposizione e l'invio della risposta al cliente, nonché la tenuta e l'aggiornamento del Registro; (ii) la Funzione Compliance, con compiti di supporto operativo (protocollazione e archiviazione della documentazione, supporto nella gestione delle comunicazioni con i reclamanti, alimentazione del Registro, sotto la supervisione del Responsabile dei Reclami).

La Società assicura che le risorse dedicate dispongano di adeguate conoscenze, competenze ed esperienza in materia di gestione dei reclami e che ricevano una formazione specifica e periodicamente aggiornata.

Ai sensi dell'art. 2, parr. 1 e 3, del Regolamento Delegato (UE) 2025/294, il Responsabile dei Reclami riferisce direttamente al Consiglio di amministrazione, senza intermediazione di altre funzioni aziendali: (a) con cadenza almeno annuale, mediante una relazione scritta sull'efficacia del sistema di gestione dei reclami, che dà conto dei dati di cui al successivo paragrafo 5, delle criticità emerse e delle misure correttive adottate, con il relativo stato di attuazione; (b) senza indugio, in presenza di criticità significative o ricorrenti ovvero di reclami suscettibili di generare rilevanti rischi legali, reputazionali od operativi per la Società. Il Responsabile dei Reclami ha, in ogni caso, accesso diretto al Consiglio di amministrazione e può chiedere di essere sentito in qualunque momento.

2.4. Normativa di riferimento

- Regolamento UE 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio del 31 maggio 2023 relativo ai mercati delle cripto-attività ("MiCAR");
- Regolamento Delegato (UE) 2025/294 del 1° ottobre 2024 che integra il Regolamento MiCAR per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano i requisiti, i modelli e le procedure per il trattamento dei reclami da parte dei prestatori di servizi per le cripto-attività.

3. La gestione dei reclami della clientela

Un reclamo è un atto scritto in cui un cliente della Società contesta o lamenta un comportamento, omissione o situazione di FPC, ritenendo di non aver ricevuto un livello di servizio adeguato. Non sono considerati reclami: insoddisfazioni orali, segnalazioni, suggerimenti, osservazioni critiche, richieste di informazioni, documentazione o supporto tecnico in qualsiasi forma.

In generale, i principi che guidano il processo di gestione dei reclami da parte di FPC sono:

- tracciabilità: il reclamo e le eventuali misure adottate in favore della clientela devono essere sempre registrate;
- tempestività: l'esito del reclamo deve essere comunicato alla clientela al più tardi entro il termine massimo di due mesi dal ricevimento della comunicazione completa da parte del cliente;



- trasparenza: FPC rende noti alla clientela i suoi diritti, le modalità con cui presentare il reclamo;
- chiarezza: nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da FPC;
- correttezza: la gestione dei reclami è affidata ad una funzione aziendale indipendente rispetto alle altre funzioni aziendali;
- conoscenza: FPC assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami e la formazione del personale incaricato della trattazione;
- gratuità: l'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita.

3.1. Modalità di inoltro di un reclamo e registrazione del reclamo

Il cliente può presentare un reclamo gratuitamente a FPC utilizzando il web form disponibile all'interno dell'area privata o il format presente sul sito della Società.
<https://firstpersonalcoin.it/it/reclami-adr>

In alternativa, il cliente può indirizzare alla Società, Ufficio Reclami, un reclamo in forma scritta, utilizzando il modello standard di cui all'allegato al Regolamento delegato (UE) 2025/294, con una delle seguenti modalità:

- raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a FPC S.r.l. Ufficio reclami, Piazza Teresa Noce 17 - Torino;
- e-mail all'indirizzo reclami@firstpersonalcoin.it;
- posta elettronica certificata, all'indirizzo: firstpersonalcoin@pec.it all'attenzione dell'Ufficio Reclami.

I requisiti minimi che deve contenere il reclamo sono i seguenti:

- dati identificativi del cliente (in caso di persona fisica: nome e cognome, data e luogo di nascita, indirizzo di residenza; in caso di persona giuridica: ragione sociale, sede legale, partita IVA o codice fiscale);
- recapito telefonico e/o indirizzo e-mail al quale il cliente desidera essere contattato;
- una descrizione del servizio fornito da FPC ed il motivo per cui il cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale quantificazione del pregiudizio economico stimato;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- firma del cliente (o del legale rappresentante qualora il reclamo sia presentato da una persona giuridica);
- indicazioni se si vuole ricevere il riscontro in forma scritta.

Il Responsabile dei Reclami, cui è affidata la responsabilità della trattazione dei reclami, è incaricato della tenuta dell'apposito registro, dove sono annotati gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate per risolvere il problema indicato nel reclamo (cfr. paragrafo 4).

3.2. La trattazione del reclamo

Dopo aver ricevuto il reclamo, il Responsabile dei Reclami lo registra.



Il Responsabile dei Reclami, con l'ausilio delle funzioni aziendali competenti (ad esempio, compliance, risk, ecc.), si occupa di:

- analizzare le motivazioni indicate nel reclamo, nonché le richieste avanzate dal cliente;
- analizzare la documentazione relativa alla pratica oggetto di reclamo;
- decidere se accogliere o meno il reclamo del cliente.

Il Responsabile dei Reclami, dopo aver ricevuto le osservazioni dalle funzioni interessate, predispone la risposta in coordinamento con l'amministratore delegato.

Il Responsabile dei Reclami tiene informato il cliente sul procedimento e risponde alle richieste ragionevoli di informazioni avanzate dal reclamante senza ritardi ingiustificati.

3.3. Lingua utilizzata per la presentazione e la risposta al reclamo

La Società consente ai clienti di presentare il reclamo:

- in italiano e in inglese, che sono le lingue utilizzate da FPC per commercializzare i servizi e comunicare con i clienti; o, comunque,
- se il servizio è prestato in altri Stati UE, diversi dall'Italia, in una lingua ufficiale dell'UE dello Stato membro ospitante.

FPC risponderà al reclamo utilizzando la lingua da questi utilizzata, sempre che rientri in una delle ipotesi che precedono.

4. Registro reclami

La Società ha istituito il Registro elettronico dei reclami al fine di tenere traccia dei reclami ricevuti. Il Registro è tenuto in forma elettronica ed è strutturato in modo da consentire un rapido riscontro in merito a ciascun reclamo pervenuto alla Società, nonché la conservazione delle informazioni e la storicizzazione dei dati.

Le informazioni relative a ciascuna notizia di reclamo devono essere catalogate all'interno del registro in modo chiaro e trasparente. In particolare, per ciascun reclamo devono essere riportate le seguenti informazioni:

- numero identificativo progressivo del reclamo;
- data di ricezione del reclamo e forma;
- data di invio al cliente della comunicazione di ricezione del reclamo;
- data di chiusura della fase procedimentale/istruttoria;
- nome e cognome di chi presenta reclamo;
- recapito e contatti di chi presenta reclamo;
- contratto a cui è riferito;
- sintesi del contenuto del reclamo;
- tipologia di riscontro (accolto/parzialmente accolto/respinto/irricevibile);
- data di invio del reclamo e forma di comunicazione;
- lingua ufficiale delle comunicazioni e del riscontro.



È compito del Responsabile dei Reclami, supervisionato e coadiuvato dalla Funzione Compliance, mantenere, aggiornare e custodire il Registro.

Gli originali del reclamo, tutta la documentazione di supporto per il riscontro ed in genere di tutte le comunicazioni afferenti al reclamo, sono conservati a cura del Responsabile dei Reclami.

5. Risoluzione del reclamo e forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il cliente riceve la lettera di risposta inviata da FPC in merito al reclamo da lui esposto. Se rimasto insoddisfatto o se non ha ricevuto esito entro il termine massimo di due mesi dalla ricezione del reclamo da parte di FPC (ovvero entro il diverso termine comunicato ai sensi del precedente paragrafo 3.2.4), il cliente può adire le forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie di seguito indicate. In particolare, in caso di rigetto totale o parziale del reclamo, ovvero di mancata risposta nei termini, il cliente può:

- rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla normativa nazionale di adeguamento al Regolamento MiCAR (d.lgs. 5 settembre 2024, n. 129) e dalle relative disposizioni attuative, secondo le modalità indicate sul sito www.acf.consob.it; il ricorso all'ACF è gratuito per il cliente;
- attivare un procedimento di mediazione ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, presso un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- presentare un esposto alla Consob per presunte violazioni del Regolamento MiCA accedendo alla pagina web <https://www.consob.it/web/area-pubblica/micar-esposti-degli-investitori>;
- in ogni caso, adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

L'indicazione delle modalità di ricorso e degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie concretamente esperibili dal cliente, con i relativi recapiti, è riportata in ogni risposta al reclamo che comporti un rigetto totale o parziale, in conformità all'art. 6, par. 4, del Regolamento Delegato (UE) 2025/294.