



POLICY SULLA GESTIONE DEI RECLAMI



Versione	Data emissione	Descrizione modifiche
01	04/11/2025	<i>Prima versione</i>
02	04/12/2025	<i>Seconda versione</i>
03	01/09/2026	<i>Terza versione con recepimento rilievi Consob di cui alla nota del 30/07/2026</i>

Doc. ID:	Allegato 11
Redatto da:	A. Pero - REVISE - Regulatory Advisors S.r.l.
Verificato da:	A. Berruto
Approvato da:	Consiglio di amministrazione



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:

- a. definire i criteri di gestione dei reclami della clientela;
- b. individuare le funzioni aziendali coinvolte nel processo di gestione dei reclami e definire i compiti loro attribuiti;



- c. informare la clientela sulle modalità ed i tempi di gestione dei reclami, nonché sulla gratuità di presentazione degli stessi;
- d. l'attività di rendicontazione.

2.2. Destinatari del documento e suo aggiornamento

Il presente documento è reso disponibile ai dipendenti e ai collaboratori di FPC (compresi consulenti esterni e stagisti) attraverso la sua pubblicazione sul drive aziendale al seguente indirizzo: <https://drive.google.com/drive/u/1/shared-drives>. 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, di concerto con la Funzione Compliance e approvata dal Consiglio di amministrazione, che ne garantisce anche la corretta attuazione. La policy viene periodicamente rivista per 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 due risorse dedicate: (i) il Responsabile dei Reclami, Amerigo Pero, a 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

- e. Regolamento UE 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio del del 31 maggio 2023 relativo ai mercati delle cripto-attività (“MiCAR”);
- f. Regolamento Delegato (UE) 2025/294 del 1° ottobre 2024 che integra il Regolamento MiCAR per quanto riguarda le alle 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:

- g. tracciabilità: il reclamo e le eventuali misure adottate in favore della clientela devono essere sempre registrate;
- h. 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;
- i. trasparenza: FPC rende noti alla clientela i suoi diritti, le modalità con cui presentare il reclamo;
- j. chiarezza: nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da FPC;



- k. correttezza: la gestione dei reclami è affidata ad una funzione aziendale indipendente rispetto alle altre funzioni aziendali;
- l. conoscenza: FPC assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami e la formazione del personale incaricato della trattazione;
- m. 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 (cfr. Allegato 11.h). <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 di cui al Regolamento delegato (UE) 2025/294¹, con una delle seguenti modalità:

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

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

¹ Il modello standard può essere scaricato in formato .pdf direttamente dalla pagina del sito istituzionale di FPC ove sono pubblicate la policy e l'informativa di cui al successivo par. 5, nonché il link del web form per la presentazione dei reclami.



- a. 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);
- b. recapito telefonico e/o indirizzo e-mail al quale il cliente desidera essere contattato;
- c. una descrizione del servizio fornito da FPC ed il motivo per cui il cliente si ritiene insoddisfatto;
- d. eventuale quantificazione del pregiudizio economico stimato;
- e. eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- f. firma del cliente (o del legale rappresentante qualora il reclamo sia presentato da una persona giuridica);
- g. 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. Ricezione, trattazione, decisione e invio della risposta al reclamo

3.2.1. Ricezione del reclamo

FPC assicura che la trattazione dei reclami sia svolta in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l'impiego di personale specializzato, nonché in modo rapido, equo e coerente.

È previsto che il reclamo debba essere inviato, nelle modalità su precisate, in forma scritta a FPC. Il dipendente della Società che riceve la comunicazione, una volta accertato che rientri nella definizione di reclamo su precisata, deve



consegnarlo, identificata una data ove non presente, al Responsabile dei Reclami.

Il Responsabile dei Reclami verifica che il reclamo è ricevibile e contiene tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dell'esame sul reclamo, indicati al par. 3.1, e comunica al cliente che la Società ha ricevuto il reclamo ed ha avviato la sua trattazione entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso (cfr. Allegato 11.i), allegando anche una copia del reclamo eventualmente presentato in formato elettronico (ovvero tramite web form). La comunicazione di conferma della ricezione indica la persona o il servizio responsabile della trattazione del reclamo (Ufficio Reclami, nella persona del Responsabile dei Reclami, Amerigo Pero), cui il cliente può rivolgersi per ogni richiesta di informazioni sullo stato della propria pratica (cfr. Allegato 11.i).

Se il reclamo ricevuto da FPC non contiene i requisiti minimi per la sua trattazione, indicati al par. 3.1, o comunque le informazioni fornite sono insufficienti per una compiuta trattazione del reclamo, il Responsabile dei Reclami chiede tempestivamente al cliente qualsiasi altra informazione supplementare affinché il reclamo sia esaminato e trattato in modo rapido ed efficace sospendendo il termine di risposta fino al ricevimento delle informazioni mancanti (cfr. Allegato 11.f).

NB: FPC non richiede al cliente informazioni che sono già in suo possesso o che dovrebbero essere in suo possesso.

3.2.2. I reclami irricevibili

Il reclamo è dichiarato irricevibile esclusivamente qualora: (i) la comunicazione non rientri nella definizione di reclamo di cui al precedente paragrafo 3 (ad esempio: richieste di informazioni, di documentazione o di supporto tecnico, suggerimenti o mera segnalazioni di problemi; (ii) il mittente non sia un cliente



della Società, né un soggetto legittimato ad agire in nome o per conto di questi;
(iii) la contestazione abbia ad oggetto materie del tutto estranee ai servizi prestati da FPC; (iv) il reclamo sia identico, per oggetto e contenuto, ad altro reclamo del medesimo cliente già trattato e deciso, senza che siano adottati fatti o elementi nuovi.

L'irricevibilità è valutata e dichiarata dal Responsabile dei Reclami, sentita la Funzione Compliance nei casi dubbi. In conformità all'art. 4, par. 2, del Regolamento Delegato (UE) 2025/294, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione la Società trasmette al reclamante, in forma scritta e con la medesima modalità con cui la comunicazione è pervenuta, il riscontro di irricevibilità, illustrando in modo chiaro e comprensibile le ragioni per le quali il reclamo è stato ritenuto irricevibile e indicando, ove pertinente, i rimedi esperibili o il soggetto competente cui rivolgersi (cfr. Allegato 11.I).

Se il cliente non fornisce le informazioni supplementari richieste entro un termine congruo, ovvero entro 45 giorni dal riscontro al reclamo incompleto, il Responsabile dell'Ufficio Reclami dichiara che il reclamo è irricevibile e comunica al cliente che la Società non procede oltre con la trattazione, fermo restando la possibilità per il cliente di presentare un nuovo reclamo contenente le informazioni minime per un esame rapido, equo ed efficace del nuovo reclamo.

Anche i reclami dichiarati irricevibili sono annotati nel Registro dei reclami, con indicazione sintetica della relativa motivazione.

3.2.3. 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:



- a. Analizzare le motivazioni indicate nel reclamo, nonché le richieste avanzate dal cliente;
- b. Analizzare la documentazione relativa alla pratica oggetto di reclamo;
- c. 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.

3.2.4. La decisione sul reclamo

La risposta al reclamo si basa sulla sua fondatezza.

- a. Se infondato: la lettera deve spiegare chiaramente i motivi del rigetto e informare sulle alternative di soluzione stragiudiziale.
- b. Se fondato: la lettera deve indicare le azioni che FPC intraprende e i tempi previsti.

In ogni caso, FPC:

- a. affronta tutti i punti del reclamo;
- b. motiva l'esito dell'indagine in modo coerente con altre decisioni simili, salvo motivi validi per discostarsi;
- c. fornisce una risposta chiara e comprensibile.

Il cliente riceve una risposta entro il termine massimo di due mesi dalla ricezione del reclamo completo, salvo il ricorrere delle circostanze eccezionali di seguito indicate.



In conformità all'art. 6, par. 3, del Regolamento Delegato (UE) 2025/294, il termine di due mesi può essere superato soltanto in presenza di circostanze eccezionali, sottratte al controllo della Società, quali, a titolo esemplificativo: (i) la particolare complessità del reclamo, per numero e natura delle questioni sollevate; (ii) la necessità di acquisire documenti o informazioni da soggetti terzi (ad esempio: fornitori di tecnologia, controparti, autorità); (iii) eventi di forza maggiore ovvero l'indisponibilità, per cause non imputabili alla Società, di sistemi o infrastrutture rilevanti; (iv) la ricezione concomitante di un numero anomalo di reclami connessi al medesimo evento.

In tali casi, prima della scadenza del termine ordinario, il Responsabile dei Reclami comunica al cliente, in forma scritta: (a) i motivi del ritardo; e (b) la nuova data entro la quale è prevista la decisione sul reclamo, individuata nel più breve tempo possibile e, di norma, non oltre un mese dalla scadenza del termine ordinario. Il ricorrere della circostanza eccezionale e la relativa comunicazione al cliente sono annotati nel Registro dei reclami.

3.2.5. L'invio della risposta al reclamo

Successivamente alla redazione della lettera di risposta e alla sua condivisione con l'amministratore delegato, il Responsabile dei Reclami trasmette la risposta al cliente, avendo cura di:

- a. salvare una copia della risposta al cliente nell'apposito folder elettronico;
- b. inviare la risposta al cliente nella stessa modalità con cui il reclamo è stato ricevuto da FPC².

² La modalità di riscontro al reclamo adottata dalla Società sarà comunque gestita attraverso un sistema elettronico offerto da un provider italiano con elevati standard di sicurezza.



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

La Società consente ai clienti di presentare il reclamo:

- a. in italiano e in inglese, che sono le lingue utilizzate da FPC per commercializzare i servizi e comunicare con i clienti; o, comunque,
- b. 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. Lo schema è allegato alla presente procedura (cfr. Allegato 11.g).

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:

- a. numero identificativo progressivo del reclamo;
- b. data di ricezione del reclamo e forma;
- c. data di invio al cliente della comunicazione di ricezione del reclamo;
- d. data di chiusura della fase procedimentale/istruttoria;
- e. nome e cognome di chi presenta reclamo;
- f. recapito e contatti di chi presenta reclamo;
- g. contratto a cui è riferito;
- h. sintesi del contenuto del reclamo;



- i. tipologia di riscontro (accolto / parzialmente accolto / respinto / irricevibile);
- j. data di invio del reclamo e forma di comunicazione;
- k. lingua ufficiale delle comunicazioni e del riscontro.

È compito del Responsabile dei Reclami, supervisionato e coadiuvato dalla Funzione Compliance, di 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. Analisi periodica dei reclami e informativa agli organi aziendali

FPC conduce un'analisi continua dei dati relativi ai reclami ricevuti, al fine di identificare eventuali criticità ricorrenti e adottare le misure necessarie per risolverle. In questo contesto, il Responsabile dei Reclami di concerto con la Funzione Compliance, fornisce annualmente, mediante una propria relazione scritta, presentata direttamente e senza intermediazioni, un aggiornamento sui reclami ricevuti nel corso dell'anno al consiglio di amministrazione per le opportune valutazioni.

La relazione comprende dati relativi alla gestione dei reclami e, almeno i seguenti:

- a. i reclami ricevuti al 31/12 di ogni anno;
- b. il tempo medio di trattamento, per ogni fase della procedura di gestione dei reclami: es. ricezione reclamo, istruttoria e decisione;
- c. il numero di reclami per i quali FPC non ha rispettato i termini della presente procedura;
- d. le categorie di argomenti a cui si riferiscono i reclami;
- e. gli esiti delle indagini (reclamo respinto o accolto).



Il consiglio di amministrazione può richiedere in qualsiasi momento un aggiornamento sui reclami ricevuti e sulle risposte fornite.

In attuazione dell'art. 8 del Regolamento Delegato (UE) 2025/294, il processo di analisi periodica dei reclami è formalizzato come segue:

(a) frequenza delle analisi: il Responsabile dei Reclami, di concerto con la Funzione Compliance, analizza i dati relativi ai reclami ricevuti con cadenza almeno trimestrale nonché, senza indugio, al verificarsi di eventi che lo richiedano; gli esiti delle analisi confluiscono nella relazione annuale al Consiglio di amministrazione di cui al presente paragrafo;

(b) criteri di individuazione delle criticità ricorrenti: costituiscono, in particolare, indicatori di criticità ricorrente: la presenza di due o più reclami, nell'arco di dodici mesi, riconducibili alla medesima causa, al medesimo servizio o alla medesima prassi operativa; un incremento significativo del numero dei reclami rispetto al periodo di osservazione precedente; reclami accolti che abbiano comportato rimborsi o indennizzi; il mancato rispetto dei termini previsti dalla presente Policy;

(c) soggetti responsabili della valutazione dei risultati: i risultati delle analisi sono valutati dal Responsabile dei Reclami e dalla Funzione Compliance, che verificano se le criticità individuate siano riconducibili a cause comuni ad altri processi o prodotti, anche diversi da quelli direttamente interessati dai reclami, e propongono al Consiglio di amministrazione le conseguenti azioni correttive, la cui adozione è rimessa a quest'ultimo;

(d) attuazione e monitoraggio delle azioni correttive: per ciascuna azione correttiva deliberata sono individuati un responsabile dell'attuazione e un termine di completamento; la Funzione Compliance monitora lo stato di avanzamento e verifica l'efficacia delle azioni adottate, riferendone al Consiglio



di amministrazione nella prima riunione utile e, in ogni caso, nell'ambito della relazione annuale; gli esiti del monitoraggio sono conservati agli atti della Società.

6. 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:

(i) 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;

(ii) 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;

(ii) 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 (cfr. Allegato 11.m), in conformità all'art. 6, par. 4, del Regolamento Delegato (UE) 2025/294.



ALLEGATO 11.b - Curriculum vitae del responsabile della gestione dei reclami

ALLEGATO 11.h - Modello standard per i reclami

Section 1 of 5

Modello per la presentazione di reclami



Con il termine **reclamo** si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a FPC dalla propria clientela, potenziale o effettiva, in relazione alla prestazione di uno o più servizi per le cripto-attività forniti dalla Società.

È possibile presentare un reclamo compilando il presente web form. **Tutti i campi obbligatori devono essere debitamente compilati.** La presentazione e il trattamento dei reclami avvengono a titolo **gratuito**.

This form is automatically collecting emails from all respondents. [Change settings](#)

Section 1 of 5

Modello per la presentazione di reclami



Con il termine **reclamo** si intende una dichiarazione di insoddisfazione rivolta a FPC dalla propria clientela, potenziale o effettiva, in relazione alla prestazione di uno o più servizi per le cripto-attività forniti dalla Società.

È possibile presentare un reclamo compilando il presente web form. **Tutti i campi obbligatori devono essere debitamente compilati.** La presentazione e il trattamento dei reclami avvengono a titolo **gratuito**.

This form is automatically collecting emails from all respondents. [Change settings](#)



Section 2 of 5

Informazioni sull'autore del reclamo



Description (optional)

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico *

Short answer text

Nome *

Short answer text

EUID o, se non disponibile, numero di registrazione nazionale o del documento di identità nazionale *

Short answer text

Identificativo del soggetto giuridico (se disponibile)

Short answer text

Riferimento del Cliente (se disponibile)

Short answer text

Indirizzo: via, numero civico, piano, codice postale, città e paese (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale; es: Via Torino 497, Ivrea (TO) - 10015, Italia) *

Short answer text

Numero di telefono *

Short answer text

E-mail *

Short answer text



Section 3 of 5

Informazioni sul rappresentante legale



Da compilarsi se il Cliente è una Persona Giuridica

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico

Short answer text

Nome

Short answer text

Numero di registrazione e LEI (se disponibile)

Short answer text

Identificativo del soggetto giuridico (se disponibile)

Short answer text

Indirizzo: via, numero civico, piano, codice postale, città e paese (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale; es: Via Torino 497, Ivrea (TO) - 10015, Italia)

Short answer text

Numero di telefono

Short answer text

E-mail

Short answer text



Section 4 of 5

Recapiti



Se diversi da quelli inseriti nella sezione 2 e/o nella sezione 3

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico

Short answer text

Nome

Short answer text

Indirizzo: via, numero civico, piano, codice postale, città e paese (in caso di soggetti giuridici, indirizzo della sede legale; es: Via Torino 497, Ivrea (TO) - 10015, Italia)

Short answer text

Numero di telefono

Short answer text

E-mail

Short answer text



Section 5 of 5

Informazioni relative al reclamo



Description (optional)

Riferimento completo del servizio per le cripto-attività cui si riferisce il reclamo (nome del prestatore di servizi per le cripto-attività, numero di riferimento del servizio per le cripto-attività o altri riferimenti alle operazioni pertinenti...)



Long answer text

Descrizione dell'oggetto del reclamo *

Long answer text

Data o date dei fatti all'origine del reclamo *

Short answer text

Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arrecati

Long answer text

Altre osservazioni o informazioni pertinenti

Long answer text

Documentazione a supporto dei fatti oggetto di reclamo (inclusa la procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante)



ALLEGATO 11.i - Riscontro avvio istruttoria reclamo

Ecco il modello di risposta:

[Nome e Cognome],

confermiamo di aver ricevuto il suo reclamo. Riceverà una risposta entro il termine massimo di due mesi dalla data di ricezione del reclamo completo.

Ecco alcune informazioni utili:

- *il procedimento è gestito dall'Ufficio Reclami della Società; il responsabile della trattazione del suo reclamo è Amerigo Pero, Responsabile dei Reclami, al quale potrà rivolgersi per ogni richiesta di informazioni sullo stato della sua pratica;*
- *per chiarimenti o informazioni, contatti reclami@firstpersonalcoin.it o firstpersonalcoin@pec.it; il reclamo è stato ricevuto il [data] e risponderemo entro il termine massimo di due mesi.*

[Ove applicabile: "Allegato trova copia del reclamo presentato alla Società"].

Distinti saluti,

First Personal Coin S.r.l.



ALLEGATO 11.f - Riscontro reclamo incompleto

Di seguito il modello di riscontro:

[Nome e Cognome],

le comunichiamo che in data [data] abbiamo ricevuto il suo reclamo. Tuttavia, il reclamo risulta incompleto nelle informazioni fornite. Per poter gestire al meglio la sua richiesta, le chiediamo di fornirci le seguenti informazioni integrative: [dettagliare].

Queste informazioni ci aiuteranno a [motivare].

Le ricordiamo che il termine di due mesi per fornire una risposta al reclamo inizierà dalla data di ricezione del reclamo completo dei suddetti elementi informativi.

Distinti saluti,

First Personal Coin S.r.l.

ALLEGATO 11.I - Comunicazione di irricevibilità del reclamo

Di seguito il modello di comunicazione:

[Nome e Cognome],

le comunichiamo che in data [data] abbiamo ricevuto la sua comunicazione. All'esito delle verifiche svolte, la stessa è stata dichiarata irricevibile per la seguente ragione: [illustrare in modo chiaro e comprensibile le ragioni dell'irricevibilità, ad esempio: la comunicazione non costituisce un reclamo ai sensi della Policy sulla gestione dei reclami; il mittente non risulta cliente della Società né soggetto legittimato; la contestazione ha ad oggetto materie estranee ai servizi prestati dalla Società; il reclamo è identico ad altro reclamo già trattato e deciso, in assenza di fatti o elementi nuovi, il cliente non fornisce le informazioni supplementari richieste entro un termine congruo, ovvero entro 45 giorni dal riscontro al reclamo incompleto].

[Ove pertinente:

Le ricordiamo che, qualora necessario, potrà presentare un nuovo reclamo. Il nuovo reclamo dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- i suoi dati identificativi;*



- una descrizione dettagliata del problema;
- eventuali documenti a supporto;
- modalità preferita di ricezione della risposta.

Le informazioni potranno essere trasmesse 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.

La dichiarazione di irricevibilità del reclamo non pregiudica in ogni caso il diritto del cliente di rivolgersi agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie competenti o di presentare esposto alle Autorità competenti.

Distinti saluti,

First Personal Coin S.r.l.

ALLEGATO 11.m - Modello di risposta al reclamo

Di seguito il modello di risposta:

[Nome e Cognome],

con riferimento al reclamo da lei presentato in data [data], ricevuto in forma completa in data [data], le comunichiamo che l'istruttoria svolta si è conclusa con il seguente esito: [accoglimento / accoglimento parziale / rigetto].

[In caso di accoglimento, anche parziale:] In relazione a quanto sopra, la Società adotterà le seguenti azioni: [dettagliare le azioni e i relativi tempi di attuazione].

[In caso di rigetto totale o parziale:] La decisione si fonda sulle seguenti ragioni: [illustrare in modo chiaro, completo e comprensibile le ragioni della decisione, con riferimento a tutti i punti sollevati nel reclamo].



[In caso di rigetto totale o parziale:] Qualora non fosse soddisfatto della presente risposta, potrà: (i) rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, ove ne ricorrano i presupposti, secondo le modalità indicate sul sito www.acf.consob.it (il ricorso all'ACF è gratuito); (ii) attivare un procedimento di mediazione ai sensi del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28; (iii) rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria.

Distinti saluti,

First Personal Coin S.r.l.

ALLEGATO 11.g - Registro

Tabella dei campi

Campo	Descrizione
Anno di riferimento	Anno in cui il reclamo è stato ricevuto
Numero progressivo reclamo	Identificativo univoco del reclamo nell'anno
Data ricezione reclamo	Data in cui il reclamo è pervenuto all'intermediario
Canale di ricezione	PEC, email, posta, sportello, telefono, altro
Dati identificativi del cliente	Nome, codice cliente o altro identificativo
Tipologia di cliente	Consumatore, impresa, professionista, altro
Oggetto del reclamo	Sintesi della contestazione
Servizio/Prodotto interessato	Es. Coo-Deciding Dao, Coo-Secure Dao, Coo-Tracking Dao, consulenza, ecc.
Struttura organizzativa coinvolta	Funzione o ufficio responsabile del servizio
Responsabile dell'istruttoria	Persona o ruolo che gestisce il reclamo
Esito dell'istruttoria	Accolto, respinto, parzialmente accolto
Motivazione dell'esito	Sintesi delle ragioni dell'esito



Data invio risposta al cliente	Data della comunicazione formale
Giorni di risposta	Giorni intercorsi tra ricezione e risposta
Importi rimborsati	Eventuali somme riconosciute al cliente
Azioni correttive adottate	Misure implementate per evitare recidive
Segnalazione ad Autorità	Sì/No (es. , Consob, ABF, Banca d'Italia)
Note interne	Annotazioni operative