

Il presente documento ha lo scopo di indicare la procedura per la presentazione di reclami da parte degli utenti della Piattaforma Evenfi, ai sensi del Regolamento (UE) 2020/1503 e del Regolamento delegato (UE) 2022/2117. A tal fine, qualsiasi ulteriore domanda in merito può essere rivolta al team di supporto: soporte@evenfi.com

1. **SERVIZIO CLIENTI (SAC)**

EVENFI FINTECH, S.A. mette a disposizione dei propri clienti un Servizio Clienti (SAC) al quale possono rivolgersi per segnalare eventuali incidenti, reclami o richieste di risarcimento.

A tal fine sono disponibili i seguenti canali di comunicazione:

- Modulo online per la segnalazione di domande e incidenti.
- Email di contatto: support@evenfi.com
- Indirizzo: 08021 - Barcellona (Barcelona) C/ dels Madrazo 96, entresuelo A.

2. **PROCEDURA**

In termini generali, per reclamo si intende una dichiarazione indirizzata alla Piattaforma Evenfi da parte di uno dei suoi clienti (investitori o promotori) in relazione alla fornitura dei suoi servizi. Gli episodi ricevuti saranno suddivisi in due grandi blocchi:

- Quelli che possono essere risolti immediatamente.
- Quelli che richiedono un follow-up, ulteriormente suddivisi in quelli che possono essere risolti dopo il follow-up o quelli che possono portare a un reclamo o a una richiesta di risarcimento.

In ogni caso, il Servizio Clienti (SAC) si occuperà di inoltrare i reclami ai servizi competenti e di coordinarne gratuitamente la risoluzione.

2.1. ***Elaborazione e gestione dei reclami***

I reclami possono essere inoltrati al Servizio Clienti (SAC) tramite il modulo di notifica sul sito web, presso la sede legale e all'indirizzo e-mail fornito a tale scopo.

La procedura di reclamo sarà avviata mediante la presentazione del modello contenuto nell'Allegato L del presente documento, debitamente compilato dall'utente cliente della Piattaforma Evenfi che intende presentare il reclamo, nel quale dovrà essere indicato:

- Nome, cognome e indirizzo della parte interessata e, se del caso, della persona che la rappresenta, debitamente accreditata; numero di carta d'identità nazionale per le persone fisiche e codice fiscale per le persone giuridiche.
- Fornire, su qualsiasi supporto fisico o digitale, le prove documentali in loro possesso su cui si basa il reclamo.
- I reclami devono essere inoltrati al Servizio Clienti (SAC) e successivamente inoltrati ai corrispondenti dipartimenti e servizi della Piattaforma Evenfi. Il reclamo sarà risolto entro due (mesi) dalla data di ricezione.
- Identificazione del luogo, della data e della firma in cui la denuncia è stata presentata

Il modello di reclamo è disponibile in inglese, spagnolo e italiano.

Una volta ricevuto il reclamo o la richiesta di risarcimento, il Servizio Clienti (SAC) procederà all'apertura di una pratica, dandone riscontro all'interessato entro dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento e registrando la data di presentazione ai fini del calcolo del periodo di risoluzione, che sarà identificata al reclamante nell'avviso di ricevimento.

Nel caso in cui l'identità del richiedente non sia sufficientemente accreditata o i fatti oggetto della richiesta non possano essere chiaramente stabiliti, il richiedente sarà tenuto a completare la documentazione inviata entro dieci (10) giorni di calendario, con l'avvertenza che, in caso contrario, la richiesta sarà archiviata senza ulteriore elaborazione. Il periodo utilizzato dal richiedente per correggere questi errori non sarà incluso nel calcolo del periodo di due mesi che il Servizio Clienti (SAC) ha a disposizione per emettere una decisione sulla richiesta.

Il Servizio Clienti (SAC) può rifiutarsi di accettare i reclami per l'elaborazione solo nei seguenti casi:

- Quando vengono omessi dati essenziali per il trattamento che non possono essere rettificati, compresi i casi in cui non viene specificato il motivo del reclamo.
- Quando è destinato a essere trattato come un reclamo, un ricorso o un'azione diversa da quelle che rientrano nella giurisdizione di organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, o lo stesso è in attesa di risoluzione o di contenzioso o la questione è già stata risolta in tali casi.
- Quando i fatti, le ragioni e la richiesta che specificano le questioni contestate non si riferiscono a transazioni specifiche.
- Quando vengono formulate richieste che ripropongono altre richieste precedentemente risolte presentate dalla stessa parte interessata in relazione agli stessi fatti.
- Quando sono trascorsi sei (6) mesi dalla data in cui il cliente è venuto a conoscenza degli eventi che hanno dato origine al reclamo.
- Quando viene a conoscenza del trattamento simultaneo di un reclamo e di una procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria sulla stessa questione, il Servizio Clienti (SAC) si asterrà dal trattare il primo.

Quando il reclamo è ritenuto inammissibile per uno dei motivi sopra citati, l'interessato viene informato con una decisione motivata, che gli concede un periodo di dieci (10) giorni di calendario per presentare le proprie argomentazioni. Se l'interessato risponde e i motivi di inammissibilità vengono mantenuti, gli viene comunicata la decisione finale adottata.

Il Servizio di assistenza clienti (CCS) può richiedere, nel corso del trattamento delle pratiche, sia al richiedente che ai diversi dipartimenti e servizi dell'istituzione, tutti i dati, i chiarimenti, le relazioni o gli elementi di prova che ritiene pertinenti per l'adozione della propria decisione.

Se, a seguito del reclamo, l'istituzione rettifica la propria situazione con il richiedente in modo soddisfacente per quest'ultimo, deve notificarlo all'organismo competente e giustificarlo con prove documentali, a meno che l'interessato non ritiri espressamente il reclamo. In tal caso, il reclamo sarà archiviato senza ulteriore trattamento.

Gli interessati possono ritirare le loro richieste in qualsiasi momento. Il ritiro comporta l'immediata cessazione della procedura per quanto riguarda il rapporto con l'interessato.

La pratica verrà conclusa entro un periodo massimo di due (2) mesi dalla data di presentazione del reclamo al Servizio clienti (SAC).

La decisione sarà sempre motivata e conterrà conclusioni chiare sulla richiesta sollevata in ciascun reclamo, sulla base delle clausole contrattuali, delle norme applicabili e delle buone prassi del settore. Nel caso in cui la decisione si discosti dai criteri espressi in precedenti casi analoghi, dovrà essere motivata.

La decisione sarà notificata alle parti interessate entro dieci (10) giorni di calendario dalla data della sua adozione, per iscritto o con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti, secondo quanto espressamente indicato dal

ricorrente e, in mancanza di tale indicazione, con gli stessi mezzi con cui è stato presentato il reclamo.

* * * *

ALLEGATO I
MODULO DI PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO

Di seguito è riportato il modello che il cliente deve debitamente compilare e inviare alla Piattaforma Evenfi per esercitare i diritti di reclamo riconosciuti:

1.A.) Dati personali che identificano il richiedente:

Cognome / Nome dell'ente	Nome	Carta d'identità nazionale, numero di identificazione fiscale e codice LEI (se disponibile)
Indirizzo: via, numero, piano (nel caso di enti la sede legale)	Codice postale e città	Paese
	Telefono	Indirizzo e-mail

1.B.) Dati di contatto (se diversi da quelli forniti al punto 1:)

Cognome / Nome dell'ente	Nome	
Indirizzo: via, numero, piano (per le entità la sede legale)	Codice postale e città	Paese
	Telefono	Indirizzo e-mail

2.A.) Dati anagrafici del rappresentante legale (se applicabile), unitamente alla procura o ad altro documento ufficiale che attesti la nomina del rappresentante:

Cognome / Nome dell'ente	Nome	Documento d'identità nazionale, codice fiscale e codice LEI (se disponibile)
Indirizzo: via, numero, piano (per le entità la sede legale)	Codice postale e città	Paese
	Telefono	Indirizzo e-mail

2.B.) Dati di contatto (se diversi da quelli forniti al punto 2:)

Cognome / Nome dell'ente	Nome	
Indirizzo: via, numero, piano (per le entità la sede legale)	Codice postale e città	Paese
	Telefono	Indirizzo e-mail

3. Informazioni relative al reclamo

A) Riferimento completo dell'investimento o dell'operazione a cui si riferisce il reclamo (numero di riferimento dell'investimento, identificazione del promotore del progetto e/o del progetto di finanziamento azionario, dettagli delle transazioni pertinenti e qualsiasi altro dato e informazione relativi al reclamo).

B) Descrizione specifica e chiara dell'oggetto del reclamo. Deve essere fornita la documentazione a sostegno dei fatti citati.

C) Identificazione della/e data/e degli eventi che hanno dato origine al reclamo.

D) Descrizione del danno, della perdita o della lesione causata (se applicabile)

E) Altri commenti e informazioni pertinenti ritenuti opportuni (se del caso).

In [luogo], il (**data**),

FIRMA

RICHIEDENTE/RAPPRESENTANTE LEGALE

Spuntare la casella corrispondente alle informazioni fornite:

Procura o certificazione

Copia della documentazione relativa all'investimento nella Piattaforma Evenfi

Otros documentos justificativos de la reclamación