



# POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

La trattazione dei reclami non costituisce solo un dovere per un'azienda che svolga una delicata serie di servizi per il pubblico, ma anche un importante momento di crescita e miglioramento dell'organizzazione.

I reclami sono un indice molto importante della soddisfazione del cliente, cioè della percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. Dobbiamo ricordare, però, che la loro assenza non implica necessariamente che il cliente sia soddisfatto. La letteratura tecnica, infatti, evidenzia che solo il 3 - 5 % dei clienti reclamano in caso di insoddisfazione; gli altri sono clienti praticamente persi o fortemente a rischio.

Tuttavia, nel caso di Ecomill, che opera nella nascente industria dell'equity crowdfunding, è difficile individuare a priori aree di potenziale insoddisfazione che richiederanno l'intervento della società. Per questa ragione, Ecomill intende adottare una Policy preliminare, da rivedere con cadenza almeno semestrale alla luce dei casi concreti che si verificheranno.

Gli obiettivi della Policy di gestione dei reclami devono essere:

- 1) migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato alla clientela ed aperto alle informazioni di ritorno;
- 2) risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi all'Emittente e all'Investitore;
- 3) impegnare la direzione attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse;
- 4) riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative di chi reclama;
- 5) fornire ai clienti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- 6) analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- 7) eseguire un audit del processo di trattamento dei reclami;
- 8) riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo di trattamento dei reclami.

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

- a) prevenire abbandoni e un passa-parola negativo;
- b) conoscere i propri difetti ed imparare a correggerli;
- c) ricavare informazioni su nuove aspettative;
- d) recuperare clienti persi o insoddisfatti.

Nella gestione dei reclami, Ecomill 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.

In particolare, nella gestione dei reclami, Ecomill intende operare secondo i seguenti principi:

- A. **Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate;
- B. **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;
- C. **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;
- D. **Obiettività:** il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta
- E. **Costi:** l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;
- F. **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;
- G. **Responsabilità:** Ecomill garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per

quanto concerne il trattamento dei reclami;

- H. **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità di prodotti sarà un obiettivo permanente dell'organizzazione.

Allo stato, il procedimento di reclamo è il seguente.

- I. Nella fase iniziale, il responsabile del procedimento sarà l'Amministratore Delegato.
- II. I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo web [reclami@ecomill.com](mailto:reclami@ecomill.com).
- III. Ogni reclamo verrà registrato con tutta la documentazione di supporto e ad esso andrà attribuito un codice identificativo; esso verrà poi classificato in base ad una delle seguenti aree tematiche:
  - a. problemi legali e di compliance;
  - b. problemi legati alla valutazione del progetto dell'Emittente;
  - c. problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica;
  - d. problemi legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario;
  - e. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.
- IV. Sulla base della classificazione, l'Amministratore Delegato individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo.
- V. Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail, salvo circostanziata richiesta del reclamante.
- VI. Entro tre giorni, l'Amministratore Delegato comunica al reclamante l'apertura della fase di analisi del reclamo ed avvia l'istruttoria, nella quale può anche mettere il reclamante in contatto con i soggetti coinvolti nei fatti oggetto di reclamo, allo scopo di cercare possibili soluzioni.
- VII. Entro i successivi sette giorni l'Amministratore Delegato comunica al reclamante l'esito del reclamo ed il provvedimento assunto, che viene conservato nel file elettronico relativo al reclamo, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva.
- VIII. I reclami e le relative procedure sono riesaminati con cadenza almeno semestrale, allo scopo di sviluppare le best practices aziendali e di valutare la necessità ed opportunità di dedicare al settore delle risorse aggiuntive.

Ultimo aggiornamento 9 Aprile 2019