

POLICY SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Doc. ID: **COMPL005**
Redatto da: **Francesca Luigia Motisi**
Verificato da: **AC Service S.r.l.**
Approvato da: **Consiglio di amministrazione** Il: **2025/11/13**

Storia delle versioni

Versione	Data emissione	Descrizione modifiche
01	2025/02/28	<i>Prima versione</i>
02	2025/08/28	<i>Integrazione delle previsioni di cui al Regolamento delegato (UE) 2025/294</i>
03	2025/11/13	<i>Modifica dei parr. 3.2.1 e 3.2.3. e del form per la presentazione dei reclami in base alle previsioni di cui al Regolamento delegato (UE) 2025/294</i>

<u>1. Premessa</u>	<u>4</u>
<u>2. Aspetti generali del documento</u>	<u>4</u>
<u>2.1. Scopo della policy</u>	<u>4</u>
<u>2.2. Destinatari del documento e suo aggiornamento</u>	<u>5</u>
<u>2.3. Responsabile dei reclami</u>	<u>6</u>
<u>2.4. Normativa di riferimento</u>	<u>7</u>
<u>3. La gestione dei reclami della clientela</u>	<u>7</u>
<u>3.1. Modalità di inoltro di un reclamo e registrazione del reclamo</u>	<u>8</u>
<u>3.2. Ricezione, trattazione, decisione e invio della risposta al reclamo</u>	<u>9</u>
<u>3.2.1. Ricezione del reclamo</u>	<u>9</u>
<u>3.2.2. La trattazione del reclamo</u>	<u>10</u>
<u>3.2.3. La decisione sul reclamo</u>	<u>10</u>
<u>3.2.4. L'invio della risposta al reclamo</u>	<u>11</u>
<u>3.3. Lingua utilizzata per la presentazione e la risposta al reclamo</u>	<u>11</u>
<u>4. Registro reclami</u>	<u>12</u>
<u>5. Informativa sui reclami ricevuti</u>	<u>12</u>
<u>6. Risoluzione stragiudiziale delle controversie</u>	<u>13</u>
<u>ALLEGATO 1 - web form per la presentazione di un reclamo dall'area privata</u>	<u>14</u>
<u>ALLEGATO 2 - Riscontro avvio istruttoria reclamo</u>	<u>19</u>
<u>ALLEGATO 3 - Riscontro reclamo incompleto</u>	<u>20</u>
<u>ALLEGATO 4 - Registro</u>	<u>21</u>

1. Premessa

CheckSig S.r.l. Società Benefit (di seguito, “**CheckSig**” o la “**Società**”) vanta da sempre una forte conoscenza e sensibilità nei confronti della propria clientela alle cui esigenze presta la massima cura al fine di assicurarne la completa soddisfazione, rafforzarne la fiducia, e, al contempo, preservare il buon nome di CheckSig. L’impegno quotidiano di CheckSig per fornire alla propria clientela un servizio di qualità che non disattenda le aspettative è radicato a tutti i livelli organizzativi.

Può tuttavia accadere che in taluni casi, nonostante l’impegno profuso, un cliente ritenga di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi. In una simile circostanza, la collaborazione del cliente diviene essenziale per CheckSig per poter individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell’ottica sia di consentire al cliente la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali, identificare eventuali disfunzioni aziendali, comportamenti anomali di personale o di rischi legali e reputazionali per la Società. La frequenza e la tipologia delle segnalazioni provenienti dalla clientela sono da considerare anche quali segnali significativi della qualità e dell’adeguatezza dei servizi offerti.

A questo proposito, CheckSig ha adottato idonee procedure per assicurare alla clientela una sollecita ed equa trattazione dei reclami presentati e la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo ricevuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema.

Di seguito sono disciplinate le attività e i presidi posti in essere da CheckSig 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.

2. Aspetti generali del documento

2.1. Scopo della policy

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

In particolare, la policy ha l’obiettivo di:

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

2.2. Destinatari del documento e suo aggiornamento

Il presente documento è portato a conoscenza dei dipendenti e dei collaboratori di CheckSig (consulenti esterni, stagisti, ecc.) tramite la sua pubblicazione sul drive aziendale al seguente indirizzo: **Guide operative**. CheckSig organizza anche giornate di formazione dedicate a rappresentare a tutti i soggetti coinvolti nel processo le modalità di trattazione e gestione dei reclami clienti.

La presente policy viene predisposta dalla funzione Compliance ed approvata dal Consiglio di amministrazione, responsabile altresì della sua corretta attuazione, quale segnale di *commitment* aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni del cliente. La stessa è sottoposta a periodica revisione, almeno annuale, in considerazione anche degli eventuali aggiornamenti di tempo in tempo necessari. E' responsabilità delle funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei reclami segnalare all'Ufficio Reclami eventuali situazioni non gestibili in base ai principi della policy e le relative proposte di intervento e modifica. L'Ufficio Reclami, invece, provvede a segnalare al Consiglio di amministrazione eventuali esigenze di aggiornamento della policy in relazione alle evoluzioni normative esterne o a seguito di cambiamenti nella struttura organizzativa interna o procedurale.

Almeno ogni anno, e comunque in occasione dell'aggiornamento della policy, CheckSig pubblica la presente policy sui propri siti istituzionali al fine di informare adeguatamente la clientela, potenziale ed effettiva, sull'argomento¹.

La policy è pubblicata nella sua versione integrale, a cura dell'Amministratore delegato con il supporto dei responsabili delle aree aziendali operative competenti e comprende:

- a. una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione del reclamo, unitamente al modello armonizzato per la presentazione dei reclami;

¹ La Policy è pubblicata sul sito www.checksig.com per i clienti retail e corporate, mentre è pubblicata sul sito web clear.checksig.com per gli istituzionali.

- b. una descrizione chiara e comprensibile della procedura di trattamento dei reclami;
- c. il calendario applicato alla procedura di trattamento dei reclami, compresa la conferma di ricevimento del reclamo, la richiesta, se del caso, di informazioni supplementari, l'esame su un reclamo e la comunicazione della decisione finale in merito allo stesso;
- d. una breve descrizione delle modalità di registrazione e conservazione dei reclami e delle misure adottate in risposta agli stessi mediante un sistema elettronico sicuro;

Sui siti istituzionali della Società è inoltre pubblicata una breve informativa sulle modalità di presentazione del reclamo ed i contatti dell'Ufficio Reclami al quale i clienti effettivi e potenziali possono rivolgersi nel caso in cui necessitino acquisire ulteriori informazioni relativamente alla presente policy.

La policy è resa disponibile per i clienti effettivi e potenziali in qualsiasi momento e in un formato accessibile su qualsiasi dispositivo (es. documento scaricabile in formato .pdf²). Le informazioni sono rese disponibili in tutte le lingue utilizzate per commercializzare i servizi o comunicare con i clienti e, in ogni caso, nelle lingue italiana ed inglese.

In ogni caso, il cliente può accedere alla presente procedura inviando una richiesta alla Società [tramite Area privata o all'indirizzo di cui al prossimo par. 3.1.].

2.3. Responsabile dei reclami

Il Consiglio di amministrazione della Società, come già precisato, è l'organo responsabile dell'adozione, dell'attuazione e del controllo dell'osservanza della policy, nonché della valutazione e del riesame periodico della sua efficacia e della risoluzione di eventuali carenze al riguardo.

In coerenza con il principio di proporzionalità e con la natura, la dimensione, la complessità dell'attività svolta e la gamma di servizi prestati dalla Società, il Consiglio di amministrazione ha istituito l'Ufficio Reclami interno alla funzione Compliance e affidato la responsabilità della trattazione dei reclami al responsabile della citata funzione Compliance. Tale persona, nell'ambito della definizione, adozione, attuazione e controllo dell'osservazione di un più generale programma di compliance, sostiene e incoraggia un appropriato grado di *risk culture* che

² Nel documento scaricabile è inoltre riportato il link della pagina del sito istituzionale di CheckSig 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.

sottolinei l'importanza della corretta gestione dei reclami. Il responsabile è altresì dotato dell'autorità necessaria per assolvere alle proprie responsabilità in modo appropriato e indipendente, nonché i) delle necessarie competenze per seguire l'evoluzione della normativa e dei regolamenti di settore per garantire che la Società sia sempre aggiornata e conforme alle disposizioni vigenti e ii) delle necessarie competenze di gestione dei reclami, anche attraverso una formazione dedicata.

Il responsabile dispone annualmente di adeguate risorse finanziarie ed organizzative per il corretto svolgimento delle attività previste dalla presente policy. Se necessario, il responsabile può avvalersi anche del supporto di consulenti esterni adeguatamente qualificati (quali, ad esempio, studi legali esterni) per lo svolgimento dell'attività di analisi dei reclami e dei successivi giudizi sulla fondatezza o meno della lamentela esposta.

Le attività del responsabile, diverse da quelle attribuite ai sensi della presente policy, non ne compromettono l'indipendenza e l'obiettività.

2.4. Normativa di riferimento

- Regolamento UE 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio del del 31 maggio 2023 relativo ai mercati delle cripto-attività ("**MiCAR**");
- Regolamento delegato UE 2025/294 della Commissione del 1° ottobre 2024 che integra il regolamento (UE) 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio 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

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

Non viene considerato reclamo una una semplice segnalazione, un suggerimento, un'osservazione critica, una richiesta di informazione o di documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente. Se la manifestazione di insoddisfazione o la lamentela sono orali, il cliente viene invitato a formulare la stessa per iscritto.

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

- i. *tracciabilità*: il reclamo e le eventuali misure adottate in favore della clientela devono essere sempre registrate;
- ii. *tempestività*: l'esito del reclamo deve essere comunicato alla clientela al più tardi entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione completa da parte del cliente;
- iii. *trasparenza*: CheckSig rende noti alla clientela i suoi diritti, le modalità con cui presentare il reclamo ;
- iv. *chiarezza*: nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da CheckSig;
- v. *correttezza*: la gestione dei reclami è affidata ad una funzione aziendale indipendente rispetto alle altre funzioni aziendali;
- vi. *conoscenza*: CheckSig assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami e la formazione del personale incaricato della trattazione;
- vii. *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 CheckSig accedendo al *web form* disponibile all'interno dell'area privata della clientela o accessibile direttamente dal sito istituzionale della Società.

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) 2025/294³, con una delle seguenti modalità:

- a. raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a CheckSig S.r.l. Società Benefit - Ufficio Reclami, via G. B. Pirelli 11, 20124 Milano;
- b. e-mail all'indirizzo reclami@checksig.com;
- c. posta elettronica certificata all'indirizzo: checksig@pec.it, all'attenzione dell'Ufficio Reclami.

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

³ Il modello standard può essere scaricato in formato .pdf direttamente dalla pagina del sito istituzionale di CheckSig 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.

- i. dati identificativi del cliente (in caso di persona fisica: nome e cognome, indirizzo di residenza; in caso di persona giuridica: ragione sociale, sede legale, nome e cognome del legale rappresentante);
- ii. contatti (in particolare l'indirizzo e-mail al quale saranno inviate le comunicazioni connesse al reclamo, inclusa la decisione finale) ;
- iii. una descrizione del servizio fornito da CheckSig ed il motivo per cui il cliente si ritiene insoddisfatto;
- iv. eventuale quantificazione del pregiudizio economico stimato;
- v. eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione;
- vi. firma del cliente (o del legale rappresentante qualora il reclamo sia presentato da una persona giuridica).

L'Ufficio Reclami, cui è affidata la responsabilità della trattazione dei reclami, è incaricata 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 5).

3.2. Ricezione, trattazione, decisione e invio della risposta al reclamo

3.2.1. Ricezione del reclamo

CheckSig 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.

E' previsto che il reclamo debba essere inviato, nelle modalità su precisate, in forma scritta a CheckSig. 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 dell'Ufficio Reclami.

Il responsabile dell'Ufficio Reclami verifica che il reclamo è ricevibile e contiene tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dell'esame sul reclamo, indicati al par. 3.2, 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 2), allegando anche una copia del reclamo eventualmente presentato in formato elettronico (ovvero tramite *web form*).

Se il reclamo ricevuto da CheckSig non contiene i requisiti minimi per la sua trattazione, indicati al par. 3.2, o comunque le informazioni fornite sono

insufficienti per una compiuta trattazione del reclamo, il responsabile dell'Ufficio 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 3).

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

3.2.2. La trattazione del reclamo

Ad avvenuta ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami provvede alla sua registrazione.

L'Ufficio Reclami, coinvolgendo le funzioni aziendali competenti provvede a:

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

L'Ufficio Reclami, ricevute le opportune osservazioni da parte delle funzioni interessate, predispone la risposta coordinandosi con l'amministratore delegato.

L'Ufficio Reclami tiene informato il cliente sul procedimento e risponde alle ragionevoli richieste di informazioni avanzate dal reclamante senza ritardi ingiustificati.

3.2.3. La decisione sul reclamo

Il contenuto della risposta si articola sulla base della valutazione di fondatezza o infondatezza del reclamo. In particolare:

- a. se il reclamo è ritenuto infondato, la lettera deve contenere almeno un'illustrazione chiara ed esauriente dei motivi che hanno indotto a rigettare il reclamo, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;
- b. se il reclamo è ritenuto fondato, la lettera deve indicare le iniziative che CheckSig si impegna ad assumere e le tempistiche previste per realizzarle.

In ogni caso, nella risposta al reclamo, CheckSig:

- a. affronta tutti i punti sollevati nel reclamo e motiva l'esito dell'indagine;

- b. si esprime in modo coerente con altre decisioni prese sullo stesso oggetto di indagine, a meno che non ci sia una ragione motivata per discostarsi dalle stesse;
- c. si esprime in un modo chiaro e comprensibile.

La risposta al cliente è fornita entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo, salvo motivi eccezionali che vanno comunicati e motivati al cliente in corso di istruttoria. In tali casi eccezionali⁴, CheckSig comunica al cliente anche la data in cui fornirà riscontro.

3.2.4. L'invio della risposta al reclamo

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

- i. salvare una copia della risposta al cliente nell'apposito folder elettronico;
- ii. inviare la risposta al cliente nella stessa modalità con cui il reclamo è stato ricevuto da CheckSig⁵.

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 CheckSig 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.

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

⁴ A titolo meramente esemplificativo, si considerano eccezionali i casi in cui la decisione sul reclamo richiede un esame complesso delle informazioni pertinenti ad esempio per il coinvolgimento di terze parti o di altri fornitori esterni della Società o laddove il reclamo sia dovuto a fatti o eventi legati alla tecnologia blockchain sottostante.

⁵ A tal riguardo, si precisa che la modalità di riscontro al reclamo adottata dalla Società sarà comunque gestita attraverso un sistema elettronico con elevati standard di sicurezza e affidabilità.

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 4).

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:

- i. numero identificativo progressivo del reclamo;
- ii. data di ricezione del reclamo e forma;
- iii. data di invio al cliente della comunicazione di ricezione del reclamo;
- iv. data di chiusura della fase procedimentale/istruttoria;
- v. nome e cognome di chi presenta reclamo;
- vi. recapito e contatti di chi presenta reclamo;
- vii. contratto a cui è riferito;
- viii. sintesi del contenuto del reclamo;
- ix. tipologia di riscontro (accolto/respinto);
- x. data di invio del reclamo e forma di comunicazione;
- xi. lingua ufficiale delle comunicazioni e del riscontro.

È compito dell'Ufficio Reclami 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 dell'Ufficio Reclami per 10 anni dalla data in cui il reclamo è stato presentato.

5. Informativa sui reclami ricevuti

CheckSig svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, la funzione Compliance - nell'ambito della relazione annuale che il medesimo responsabile della funzione presenta al Consiglio di amministrazione - include una nota che contiene almeno i seguenti elementi:

- i. i reclami ricevuti fino al 31/12 di ogni anno;
- ii. il tempo medio di trattamento, per ogni fase della procedura di gestione dei reclami, compresi la conferma di ricevimento, l'esame e i tempi di risposta;

- iii. il numero di reclami ricevuti e, per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, il numero di reclami per i quali CheckSig non ha rispettato i termini della presente procedura;
- iv. le categorie di argomenti a cui si riferiscono i reclami;
- v. gli esiti delle indagini (reclamo respinto o accolto);
- vi. le eventuali inefficienze, incongruenze o scostamenti dalle pertinenti politiche e procedure per il trattamento dei reclami da parte del prestatore di servizi per le crypto-attività.

E' salva la facoltà del Consiglio di amministrazione di richiedere in qualsiasi momento un aggiornamento in merito alla situazione dei reclami ricevuti e dei riscontri forniti.

6. Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il cliente riceve la lettera di risposta inviata da CheckSig in merito al reclamo da lui esposto. Se rimasto insoddisfatto o se non ha ricevuto esito entro 60 giorni dalla ricezione di CheckSig del reclamo, il cliente può adire altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie

ALLEGATO 1 - *web form* per la presentazione di un reclamo dall'area privata

Section 1 of 5

Modello per la presentazione di reclami

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

È possibile anche 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 Giovanni Battista Pirelli 11, 20124 Milano - Italia)

Short answer text

Numero di telefono *

Short answer text

E-mail *

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 Giovanni Battista Pirelli 11, 20124 Milano - 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 Giovanni Battista Pirelli 11, 20124 Milano - 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)

 Add file [View folder](#)

ALLEGATO 2 - Riscontro avvio istruttoria reclamo

Di seguito il modello di riscontro:

Gentile [Nome e Cognome],

le comunichiamo che abbiamo ricevuto il suo reclamo e provvederemo a fornirle riscontro. Riceverà una nota di risposta entro 60 giorni dalla data di ricezione da parte della Società del reclamo.

Di seguito le forniamo alcune informazioni utili sul procedimento:

- 1. l'Ufficio Reclami della Società è responsabile del procedimento;*
- 2. i contatti dell'Ufficio Reclami, per richiedere chiarimenti o informazioni sullo stato del procedimento, sono reclami@checksig.com e checksig@pec.it;*
- 3. la data di ricevimento del reclamo è il [data] e provvederemo a fornirle riscontro entro i successivi 60 giorni.*

[In caso di presentazione di un modulo di reclamo elettronico/ "Le alleghiamo copia del reclamo presentato alla Società"].

Distinti saluti

ALLEGATO 3 - Riscontro reclamo incompleto

Di seguito il modello di riscontro:

Gentile [Nome e Cognome],

le comunichiamo che in [data] abbiamo ricevuto il suo reclamo che purtroppo risulta incompleto nelle informazioni e nelle prove necessarie per trattare il reclamo. Per poter gestire al meglio la sua richiesta, necessitiamo ricevere le seguenti informazioni integrative [dettagliare] che ci aiutano a [motivare].

La invitiamo pertanto a fornire le informazioni integrative richieste entro il XX/XX/XXXX. Le informazioni potranno essere trasmesse con una delle seguenti modalità:

- 1. raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a CheckSig S.r.l. Società Benefit - Ufficio Reclami, via G. B. Pirelli 11, 20124 Milano;*
- 2. e-mail all'indirizzo reclami@checksig.com;*
- 3. posta elettronica certificata all'indirizzo: checksig@pec.it, all'attenzione dell'Ufficio Reclami.*

Le ricordiamo che il termine di 60 giorni per fornire un riscontro al reclamo saranno sospesi a partire dalla data odierna e fino al ricevimento delle informazioni mancanti.

Distinti saluti

ALLEGATO 4 - Registro