

**PROCEDURA PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E MECCANISMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

La presente Procedura per la trattazione dei reclami e meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (la “**Procedura**”) è predisposta ai sensi dell’articolo 7 del Regolamento (UE) 2020/1503 del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 ottobre 2020, relativo ai fornitori europei di servizi di crowdfunding per le imprese (il “**Regolamento**”) e disciplina le modalità operative adottate da parte di Leone Investments S.r.l. (il “**Gestore**”) per:

- garantire ai propri clienti, siano essi investitori o titolari dei progetti di *crowdfunding* (“**Clienti**” o “**Reclamanti**”) un facile accesso alla descrizione delle modalità per la presentazione di reclami, ossia una manifestazione di insoddisfazione, al Gestore, in relazione ai servizi di *crowdfunding* da questo prestati tramite la piattaforma del [www.leoneinvestments.it](http://www.leoneinvestments.it) (il “**Portale**”);
- descrivere le modalità tramite le quali il Gestore assicura una efficace e tempestiva trattazione dei reclami.

Tale Procedura è disponibile sul Portale al *link* presente nel *footer* della *home page*.

La trattazione dei reclami da parte del Gestore non comporta l’applicazione di costi o oneri a carico dei Clienti.

Competente per la trattazione dei reclami è la Funzione Investor Manager (la “**Referente**”).

**(1) MODALITÀ DI PREDISPOSIZIONE E DI INVIO DEL RECLAMO**

I reclami devono essere presentati in forma scritta tramite l’invio del formulario standard di cui all’Allegato A alla Procedura (il “**Form Reclamo**”) disponibile e scaricabile nell’apposita sezione “*Reclami*” del Portale accessibile dal *footer*.

Il Form Reclami è trasmesso al Gestore al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami@leoneinvestments.it](mailto:reclami@leoneinvestments.it), monitorato quotidianamente dalla Referente.

Il Form Reclamo deve contenere i dati identificativi del Reclamante (nome, cognome/denominazione e ragione sociale, indirizzo di residenza o sede legale) e i recapiti ai quali il Reclamante vuole essere ricontattato, nonché i motivi specifici sui quali il reclamo è fondato.

Il Reclamante deve, altresì, fornire una chiara e dettagliata descrizione dei fatti alla base del reclamo, nonché la documentazione a supporto del reclamo stesso, che è trasmessa via email unitamente al Form Reclamo.

Il Form Reclamo può essere compilato in lingua italiana o inglese.

I dati personali dei Reclamanti saranno trattati in conformità all’informativa privacy disponibile nell’apposita area del Portale.

## **(2) AVVISO DI RICEZIONE E VERIFICA DI AMMISSIBILITÀ DEL RECLAMO**

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo trasmesso con le modalità indicate al paragrafo 1 che precede, la Referente:

- (i) conferma al Cliente l'avvenuta ricezione del reclamo, indicando, altresì:
  - il nominativo e i dati di contatto, incluso l'indirizzo e-mail e il numero di telefono, della Referente, al quale il Reclamante può rivolgere qualsiasi richiesta relativa al reclamo;
  - che il Gestore comunicherà al Cliente l'esito dell'esame del reclamo entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'invio della conferma di avvenuta ricezione del reclamo. Qualora in via eccezionale non fosse possibile rispettare tale termine, il Referente informa il Cliente delle ragioni dell'impedimento e gli comunica il nuovo termine entro cui il Gestore si impegna a trasmettergli la sua decisione sul reclamo; oppure
- (ii) informa il Cliente che non risultano rispettate le condizioni di ammissibilità dei reclami, fornendogli una chiara spiegazione delle motivazioni per cui il reclamo è rigettato in quanto inammissibile.

In caso di inammissibilità, il Cliente può ripresentare il reclamo.

## **(3) ESAME DEL RECLAMO**

A seguito della ricezione di un reclamo ammissibile, il Referente provvede, senza ritardo, a:

- (i) verificare che il reclamo e la documentazione fornita a supporto siano chiari ed esauritivi e includano tutte le informazioni necessarie e/o opportune pertinenti;
- (ii) qualora il reclamo sia incompleto o non chiaro, provvede a richiedere al Reclamante tutte le informazioni e la documentazione necessari e/o opportuni pertinenti con riferimento al reclamo. In tal caso, il Referente comunicherà la propria decisione del Gestore entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione dei chiarimenti richiesti;
- (iii) informare il Reclamante di qualsiasi ulteriore misura adottata per la gestione del reclamo e a rispondere a qualsiasi ragionevole richiesta formulata dal Reclamante a tale proposito.

Il Referente, una volta completata la fase istruttoria del Reclamo, provvede a sottoporre il relativo fascicolo all'Amministratore Delegato ed al *Chief Operating Officer* che adottano la relativa decisione, avvalendosi, se del caso, del supporto dei consulenti legali di riferimento.

La decisione è assunta dall'Amministratore Delegato e dal COO, salvo che questi ritengano necessario convocare una riunione consiliare.

## **(4) COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE**

Il Gestore, nel rispetto del termine di cui al punto (i) del paragrafo 2 (ovvero di cui al punto (ii) del paragrafo 3), trasmette tramite il Referente al Reclamante (ai recapiti di cui al Form Reclamo) la decisione sul reclamo, fornendogli, altresì, un'adeguata motivazione circa le ragioni ivi sottese.

In particolare, la decisione deve:

- riguardare tutti i punti sollevati dal Reclamante;
- fornire una adeguata e approfondita motivazione tenuto conto degli esiti del procedimento istruttorio;
- essere coerente con le altre decisioni precedentemente assunte dal Gestore con riferimento a situazioni sostanzialmente uguali, salvo che il Gestore fornisca elementi ragionevoli alla base dell'adozione di un diverso approccio.

Nel caso in cui il reclamo venga considerato fondato, il Gestore, tramite il Referente, comunica al Reclamante le misure che intende adottare a risoluzione delle criticità segnalate e per porre rimedio a eventuali danni subiti dal Reclamante, nonché la relativa tempistica

Laddove, invece, il reclamo venga ritenuto infondato, il Gestore fornisce al Reclamante, oltre alle ragioni alla base della propria decisione, le indicazioni necessarie per adire, ove lo ritenga opportuno, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, fermo restando il suo diritto di adire l'autorità giurisdizionale ordinaria, come meglio precisato al successivo paragrafo 6.

#### **(5) COMUNICAZIONI CON IL RECLAMANTE**

Nella trattazione dei reclami, il Gestore comunica con i Clienti utilizzando un linguaggio chiaro, diretto e di facile comprensione.

Qualsiasi comunicazione tra il Gestore e i Clienti ai sensi della presente Procedura è effettuata nella lingua in cui è stato predisposto il Form Reclamo dal Cliente medesimo.

Le comunicazioni tra il Gestore e il Cliente sono effettuate mediante mezzi elettronici (e, segnatamente, posta elettronica) salvo che il Cliente richieda che vengano effettuate su supporto cartaceo.

#### **(6) POSSIBILITÀ DI RICORRERE ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE E DI PRESENTARE ESPOSTI**

Come indicato al paragrafo 4 che precede, qualora non sia soddisfatto della decisione sul reclamo del Gestore, il Cliente potrà adire l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), istituito con regolamento Consob n. 19602/2016, come successivamente modificato e integrato (ed al quale sono tenuti ad aderire i gestori di portali per la raccolta di capitali).

Maggiori informazioni sul procedimento di fronte all'ACF sono disponibili all'indirizzo:

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/arbitro-per-le-controversie-finanziarie>

[Home - ACF \(consob.it\)](#)

Ai sensi dell'articolo 38, paragrafo 1, i Clienti ed altre parti interessate, incluse le associazioni dei consumatori, possono presentare esposti alla Consob relativamente a presunte violazioni del Regolamento da parte del Gestore. Maggiori informazioni sulle modalità di presentazione di un esposto sono fornite al seguente *link*:



<https://www.consob.it/web/investor-education/l-invio-di-esposti>

**(7) DISPOSIZIONI CONCLUSIVE**

I dati relativi ai reclami ricevuti, unitamente alle misure adottate a seguito degli stessi, sono indicati, ai sensi dell'art. 21, comma 3, lettera d) del Regolamento Consob n. 18592/2013, come successivamente modificato e integrato, nella relazione annuale sull'attività che il Gestore trasmette a Consob.

Inoltre, il Referente predispone e cura l'aggiornamento del registro dei reclami ricevuti e delle informazioni pertinenti (data, decisione, suggerimenti per la gestione del reclamo etc.).

La presente Policy può essere modificata ed integrata con delibera del Consiglio di amministrazione, anche sulla scorta di suggerimenti e indicazioni provenienti dalle Autorità di Vigilanza cui il Gestore è soggetto.

**Allegato A**
**1.a. Dati personali del Cliente:**

COGNOME / DENOMINAZIONE SOCIALE	NOME	PARTITA IVA E LEGAL ENTITY IDENTIFIER (LEI), SE DISPONIBILE

INDIRIZZO (VIA, NUMERO CIVICO, PIANO) <i>Per le persone giuridiche indicare la sede legale</i>	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

**1.b Dati di contatto (se differenti dalla sezione 1.a):**

COGNOME / DENOMINAZIONE SOCIALE	NOME	PARTITA IVA E LEGAL ENTITY IDENTIFIER (LEI), SE DISPONIBILE

INDIRIZZO (VIA, NUMERO CIVICO, PIANO) <i>Per le persone giuridiche indicare la sede legale</i>	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

--	--	--	--

TELEFONO		E-MAIL	
----------	--	--------	--

**2.a Dati personali del rappresentante legale (se applicabile) (procura o altro documento ufficiale quale prova della nomina quale rappresentante legale)**

COGNOME / DENOMINAZIONE SOCIALE	NOME	PARTITA IVA E LEGAL ENTITY IDENTIFIER (LEI), SE DISPONIBILE	

INDIRIZZO (VIA, NUMERO CIVICO, PIANO) <i>Per le persone giuridiche indicare la sede legale</i>	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO		E-MAIL	
----------	--	--------	--

**2.b Dati di contatto (se differenti dalla sezione 2.a):**

COGNOME / DENOMINAZIONE SOCIALE	NOME	PARTITA IVA E LEGAL ENTITY IDENTIFIER (LEI), SE DISPONIBILE	

INDIRIZZO (VIA, NUMERO CIVICO, PIANO) <i>Per le persone giuridiche indicare la sede legale</i>	CODICE POSTALE	CITTÀ	PAESE

TELEFONO	E-MAIL

### 3. Informazioni relative al reclamo

**3.a Riferimento completo all'investimento e/o contratto al quale si riferisce il reclamante (ossia: n. di riferimento dell'investimento, nome del titolare del progetto/società e/o progetto di *crowdfunding*, altri elementi di riferimento dell'operazione rilevante)**

--

**3.b Descrizione dell'oggetto del reclamo (per cortesia, fornire una descrizione chiara dei fatti oggetto del reclamo)**

**Per cortesia, fornire la documentazione a supporto dei fatti indicati**

[Empty rectangular box for content]

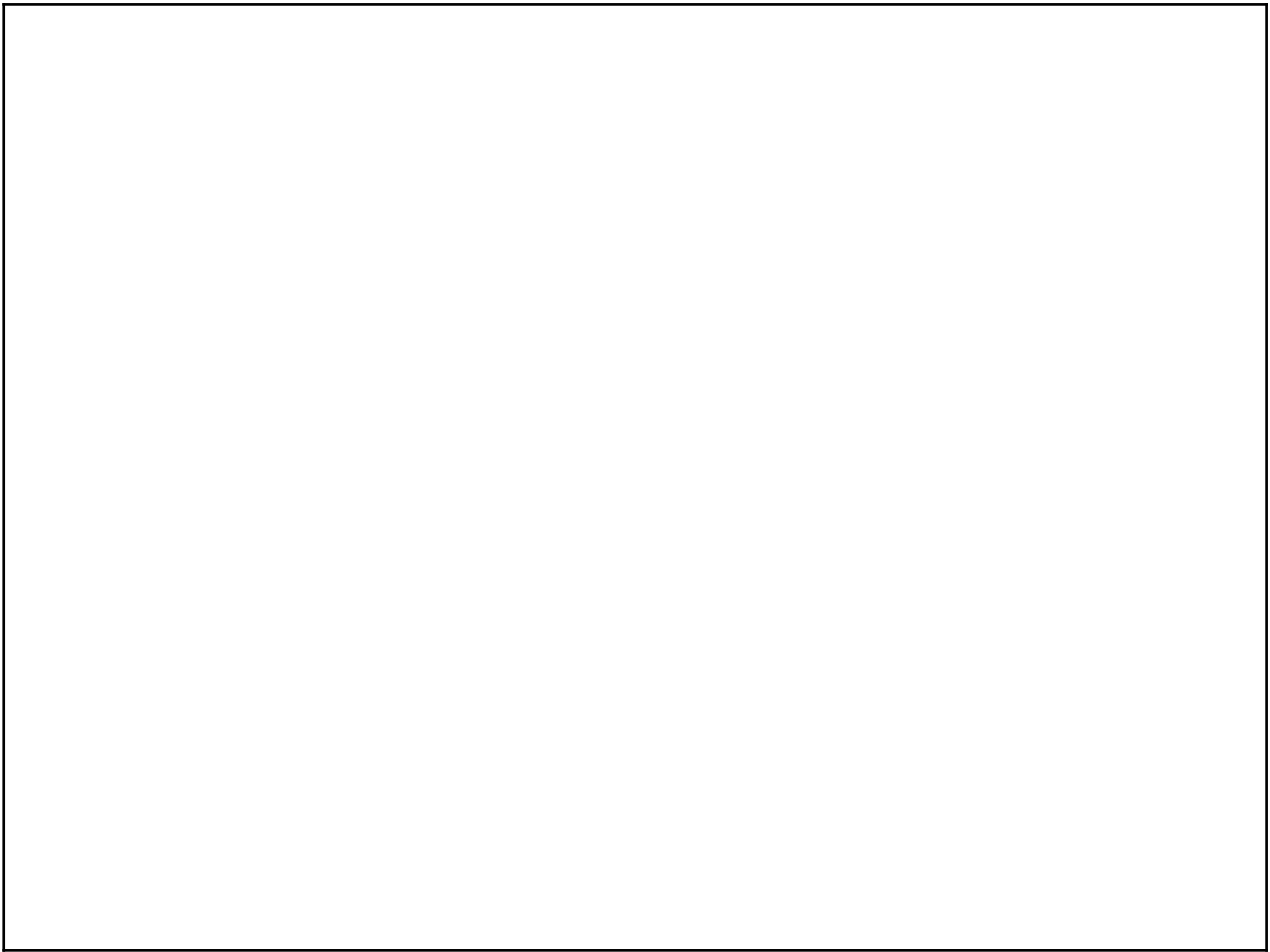
**3.c Data/e dei fatti da cui deriva il reclamo**

[Empty rectangular box for content]



**3.d Descrizione dei danni, perdite o pregiudizi causati (qualora pertinente)**

**3.e Altri commenti o informazioni pertinenti (qualora pertinente)**



Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma