

Conio Srl	Predisposta da: Funzione di controllo e Ufficio Reclami
	Versione di: Agosto 2025
Stato	Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 13/11/25

POLITICA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Sommario

1. Premessa	3
2. Aspetti generali del documento	3
2.1 Scopo della policy	3
2.2 Destinatari del documento e suo aggiornamento	4
2.3 Responsabile dei reclami	4
2.4 Normativa di riferimento	5
3. La gestione dei reclami della clientela	5
3.1 Modalità di inoltro di un reclamo e registrazione del reclamo	6
3.2 Ricezione, trattazione, decisione e invio della risposta al reclamo	7
3.3 Lingua utilizzata per la presentazione e la risposta al reclamo	9
4. Registro reclami	9
5. Informativa sui reclami ricevuti	10
6. Risoluzione stragiudiziale delle controversie	10
ALLEGATO 1 - form per la presentazione di un reclamo dall'area privata	12
ALLEGATO 2 - Riscontro avvio istruttoria reclamo	13
ALLEGATO 3 - Riscontro reclamo incompleto	14
ALLEGATO 4 - Registro	15

1. Premessa

Conio S.r.l. (di seguito, “**Conio**” 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 Conio. L’impegno quotidiano di Conio 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. 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, Conio 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.

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 Conio 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.

2.2 Destinatari del documento e suo aggiornamento

La policy è portata a conoscenza dei dipendenti e dei collaboratori di Conio (consulenti esterni, stagisti, ecc.) tramite la sua pubblicazione sullo strumento di gestione interna e al momento della sottoscrizione del contratto]. Conio 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 redatta da Ufficio Reclami, istituito in seno alla Funzione di Controllo (cfr. *infra*), ed approvata dal Consiglio di amministrazione. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile del monitoraggio e della corretta attuazione della policy. La presente policy viene redatta in conformità alle norme tecniche di regolamentazione vigenti e la stessa è sottoposta a periodica revisione in considerazione anche degli eventuali aggiornamenti di tempo in tempo necessari. È 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. Al fine di informare adeguatamente la clientela sull’argomento, una copia della policy è disponibile sul sito istituzionale della Società al seguente link: [\[www.conio.com/supporto/gestione-reclami\]](http://www.conio.com/supporto/gestione-reclami) ed è messa a disposizione dei clienti che utilizzano l’applicazione su richiesta.

In ogni caso, il cliente può accedere alla presente procedura inviando una richiesta alla Società tramite la chat presente nell’app o al seguente indirizzo mail: reclami@conio.com.

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, composta da 1 addetto e a cui è affidata la responsabilità della trattazione dei reclami dell’area di compliance della Funzione Unica di Controllo.

L’Ufficio Reclami si avvale per gli aspetti legali o per confronti su dottrina e giurisprudenza anche dello studio Annunziata & Conso, che a seconda della complessità del reclamo può essere anche incaricato della prima stesura. In nessun caso i partner di Conio o soggetti terzi assolvono funzioni né assumono responsabilità connesse al trattamento dei reclami presentati dalla clientela di Conio, non rientrando tale servizio tra le prestazioni da essi fornite. La gestione dei reclami, in tutte le sue fasi, resta di esclusiva competenza della Società.

2.4 Normativa di riferimento

- Regolamento UE 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio del 31 maggio 2023 relativo ai mercati delle cripto-attività (“**MiCAR**”);
- Regolamento Delegato (UE) 2025/305 che integra il regolamento (UE) 2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione che specificano le informazioni da includere in una domanda di autorizzazione come prestatore di servizi per le cripto-attività;
- Regolamento Delegato (UE) 2025/294 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 ogni atto con cui un cliente della Società, chiaramente identificabile, contesta o lamenta in forma scritta ai recapiti indicati da Conio un suo comportamento o un’omissione, ovvero una situazione per la quale ritiene di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle sue aspettative. Se ci sono manifestazioni di contestazione o lamentele orali, il cliente viene invitato a formulare una richiesta scritta.

Non viene, invece, considerato reclamo 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.

In generale, i principi che guidano il processo di gestione dei reclami da parte di Conio 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**: Conio 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 Conio;
- v. **correttezza**: la gestione dei reclami è affidata ad una funzione aziendale indipendente rispetto alle altre funzioni aziendali;
- vi. **conoscenza**: Conio 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.

Il cliente può prendere visione della presente procedura in un'apposita sezione del sito e dell'applicazione, ivi incluse le fattispecie degli integratori, facilmente visibile e accessibile allo stesso e se del caso, è comunque possibile che il cliente richieda al supporto clienti Conio di poter avere informazioni dirette all'apertura del Reclamo o alla consultazione della Politica in materia.

3.1 Modalità di inoltro di un reclamo e registrazione del reclamo

Il cliente può presentare un reclamo gratuitamente a Conio utilizzando il format presente sul sito (cfr. *Allegato 1 della presente policy*). L'area è facilmente accessibile al cliente (cfr Sezione Gestione Reclami del sito Conio) e al non cliente al presente link www.conio.com/supporto/gestione-reclami. In alternativa, il cliente può indirizzare alla Società, Ufficio Reclami, un reclamo in forma scritta con una delle seguenti modalità:

- a. raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a Conio S.r.l. - Ufficio Reclami, Via Agostino Bertani, 6 Milano (MI);
- b. e-mail all'indirizzo reclami@conio.com;
- c. posta elettronica certificata all'indirizzo: conio@legalpec.me, all'attenzione dell'Ufficio Reclami.

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

-
- i. 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);
 - ii. recapito telefonico e/o indirizzo e-mail al quale il cliente desidera essere contattato;
 - iii. una descrizione del servizio fornito da Conio 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);

Il cliente riceve riscontro al reclamo in forma scritta (su supporto cartaceo, se scelto o indicato dal cliente, o durevole), al fine di garantire la tracciabilità e la corretta formalizzazione delle comunicazioni.

Se il reclamo è presentato da un soggetto diverso dal cliente (es. avvocato, delegato), Conio si accerta che il terzo è delegato a presentare il reclamo acquisendo procura/delega e carta di identità del cliente che deve collimare con quella già acquisita da Conio.

L’Ufficio 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

Conio assicura che la trattazione dei reclami sia svolta in maniera esaustiva rispetto alle questioni sollevate e mediante l’impiego di personale specializzato.

È previsto che il reclamo debba essere inviato, nelle modalità su precise, in forma scritta a Conio. La Società, nel caso di lamentele verbali, chiede al cliente di formalizzare la richiesta in forma scritta.

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 Ufficio Reclami.

Il responsabile Ufficio Reclami verifica che il reclamo contiene tutti i requisiti minimi per la trattazione, 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 della presente policy).

Se il reclamo ricevuto da Conio non contiene i requisiti minimi per la sua trattazione, indicati al par. 3.1, o comunque le informazioni fornite si ritengono insufficienti per una compiuta trattazione del reclamo, il responsabile dell'Ufficio Reclami informa il cliente della necessità di integrare le informazioni fornite fornendo una motivazione, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso¹ (cfr. Allegato 3). Una volta ricevuto il reclamo in forma completa, Conio avvia l'istruttoria e lo comunica al cliente (cfr. Allegato 2).

Conio non richiede al cliente informazioni che sono comunque 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, predisponde 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

¹ Al cliente non saranno richieste informazioni che sono già in possesso della Società o che dovrebbero essere giuridicamente in possesso della stessa.

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 Conio si impegna ad assumere e le tempistiche previste per realizzarle.

In ogni caso, nella risposta al reclamo, Conio

- 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 completo, salvo motivi eccezionali che vanno comunicati e motivati al cliente in corso di istruttoria. In tali casi eccezionali, Conio 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 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 Conio².

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 Conio per commercializzare i servizi e comunicare con i clienti; o comunque,

² 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.

Conio S.r.l. Via A. Bertani, 6 – Milano - 20154 C.F. - P.IVA: 09112900965 N. REA MI - 2069516 Società con socio unico.

- b. se il servizio è prestato in altri Stati UE diversi dall'Italia, in una lingua ufficiale dell'UE dello Stato membro ospitante.

Conio 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 4 della presente policy*).

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.

5. Informativa sui reclami ricevuti

Conio 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, l’Ufficio Reclami con cadenza annuale fornisce un aggiornamento scritto sui reclami ricevuti in corso d’anno al consiglio di amministrazione per le valutazioni del caso.

L’aggiornamento scritto assume la forma della relazione e comprende i dati relativi alla gestione dei reclami e, almeno

- i. i reclami ricevuti al 31/12 di ogni anno;
- ii. il tempo medio di trattamento, per ogni fase della procedura di gestione dei reclami (es. ricezione reclamo, istruttoria e decisione);
- iii. il numero di reclami per i quali Conio 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).

È 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 Conio in merito al reclamo da lui esposto. Se rimasto insoddisfatto o se non ha ricevuto esito entro 60 giorni dalla ricezione di Conio del reclamo, il cliente può adire altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

7. Analisi dei reclami

Conio analizza su base continuativa i dati relativi al trattamento dei reclami. La Funzione unica di Controllo, nella presentazione della relazione annuale dell’area di compliance, su nota dell’Ufficio Reclami, illustra anche i dati seguenti sui reclami con riferimento all’esercizio chiuso al 31/12:

- a) il tempo medio di trattamento per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, compresi la conferma di ricevimento, l’esame e i tempi di risposta;
- b) il numero di reclami ricevuti, e per ciascuna fase della procedura di trattamento dei reclami, il numero di reclami in cui la Società non ha rispettato i termini massimi stabiliti nella procedura di trattamento dei reclami;

- c) le categorie degli argomenti cui si riferiscono i reclami;
- d) gli esiti degli esami condotti (accolto, respinto).

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

Registro dei Reclami

0 /15 0 %

1 MODELLO PER L...

1.1 Cognome/Denominaz...*

1.2 Nome*

1.3 EUID o, se non disponib...*

1.4 identificativo del soggett...

1.5 Riferimento del cliente (s...

1.6 Indirizzo (via, numero ci... *

1.7 Codice postale*

1.8 Città*

1.9 Paese*

1.10 Telefono*

1.11 Indirizzo di posta elettr... *

1.12 Cognome/Denominazio...

1.13 Nome

1.14 Indirizzo (via, numero ci...

1.15 Codice postale

1.16 Città

1.17 Paese

1.18 Telefono

1.19 Indirizzo di posta elettr...

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

✓ 0/15

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI → 1.a. Informazioni sull'autore del reclamo
1.a. Informazioni sull'autore del reclamo

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico

Nome

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

identificativo del soggetto giuridico (se disponibile) (Opzionale)

Riferimento del cliente (se disponibile) (Opzionale)

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale)

Codice postale

Città

Paese

1.20 Cognome/Denominazio...	Telefono
1.21 Nome	<input type="text"/>
1.22 Numero di registrazione...	Indirizzo di posta elettronica
1.23 Indirizzo (via, numero ci...	<input type="text"/>
1.24 Codice postale	
1.25 Città	
1.26 Paese	
1.27 Telefono	
1.28 Indirizzo di posta elettr...	
1.29 Cognome/Denominazio...	Cognome/Denominazione del soggetto giuridico (Opzionale)
1.30 Nome	<input type="text"/>
1.31 Indirizzo (via, numero ci...	Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale) (Opzionale)
1.32 Codice postale	
1.33 Città	
1.34 Telefono	
1.35 Indirizzo di posta elettr...	
1.36 3.a. Riferimento compl... *	<input type="text"/>
1.37 3.b. Descrizione dell'o... *	<input type="text"/>
1.38 3.c. Data o date dei fat...*	<input type="text"/>
1.39 3.d. Descrizione del da...	Telefono (Opzionale)
1.40 3.e. Altre osservazioni ...	<input type="text"/>
1.41 Fatto a (luogo) il (data)*	Indirizzo di posta elettronica (Opzionale)

1.41 Fatto a (luogo) il (data)***1.42** Documentazione fornita...**1.43** Altri documenti a sost... *

Indirizzo di posta elettronica (Opzionale)

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI → **2.a. Informazioni sul rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante da fornire come allegato del presente modello)**

2.a. Informazioni sul rappresentante legale (se del caso) (procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante da fornire come allegato del presente modello)

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico (Opzionale)

Nome (Opzionale)

Numero di registrazione e LEI (se disponibile) (Opzionale)

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per i soggetti giuridici, sede legale) (Opzionale)

Codice postale (Opzionale)

Città (Opzionale)

Paese (Opzionale)

Telefono (Opzionale)

Indirizzo di posta elettronica (Opzionale)

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI → **2.b. Recapiti (se diversi da 2.a)**

2.b. Recapiti (se diversi da 2.a)

Cognome/Denominazione del soggetto giuridico (Opzionale)

Nome (Opzionale)

Indirizzo (via, numero civico, piano) (per le imprese, sede legale) (Opzionale)

Codice postale (Opzionale)

Città (Opzionale)

Telefono (Opzionale)

Indirizzo di posta elettronica (Opzionale)

MODELLO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI → **3. Informazioni relative al reclamo**

3. Informazioni relative al reclamo

3.a. 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...)

3.b. Descrizione dell'oggetto del reclamo ?

3.c. Data o date dei fatti all'origine del reclamo

3.d. Descrizione del danno, della perdita o del pregiudizio arreca (se pertinente) (Opzionale)

3.e. Altre osservazioni o informazioni pertinenti (se del caso) (Opzionale)

Fatto a (luogo) il (data)

Procura o altro documento ufficiale come prova della nomina del rappresentante

Copia dei documenti contrattuali degli investimenti oggetto del reclamo

Seleziona qualcosa

Altri documenti a sostegno del reclamo

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@Conio.com e Conio@pec.it;*
- 3. la data di ricevimento del reclamo è il [data] e provvederemo a fornirle riscontro entro i successivi 60 giorni di calendario.*

Per ogni altra informazione o richiesta di assistenza in merito al suo reclamo, la invitiamo a contattare l'Ufficio Reclami all'indirizzo e-mail reclami@Conio.com e Conio@pec.it o al numero +39 3347561267.

[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. Per poter gestire al meglio la sua richiesta, necessitiamo ricevere le seguenti informazioni integrative [dettagliare] che ci aiutano a [motivare].

Le ricordiamo che il termine di 60 giorni per fornire un riscontro al reclamo scatteranno dalla ricezione del reclamo integrato dai suddetti elementi informativi.

Distinti saluti

ALLEGATO 4 - Registro

Esempio di visualizzazione

ID Reclamo	Data di ricezione	Forma del Reclamo	Data comunicazione di ricezione del reclamo	Data chiusura della fase procedimentale/struttoria	Nome e Cognome di chi presenta reclamo	Contatti di chi presenta	Trattamento	contratto a cui è riferito	Trattamento	Sintesi del reclamo	Tipologia di riscontro (accolto/resposto)	data invio del reclamo e forma di comunicazione	Lingua comunicazioni e del reclamo	
RE001	dd/mm/yyyy													