



# POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI

[supporto@trive.com](mailto:supporto@trive.com)  
[www.trive.com/it](http://www.trive.com/it)





### Controllo Documento

<b>Proprietario della Politica:</b> Compliance	
<b>Recensito da:</b> Servizio di ReclamiClienti	
<b>Approvato da:</b> Consiglio di Amministrazione	<b>Data:</b> 23.02.2023
<b>Frequenza di Revisione:</b> Ogni tre anni	<b>Tipo di Documento:</b> Politica
<b>Rif. Documento:</b> TM/COMPLAINTS/001	<b>Review Rif:</b> V.1.0.2023



## 1. Politica di Gestione dei Reclami

La Politica di gestione dei reclami di Trive Financial Services Malta Limited (la "Politica") è svolta dalla capogruppo. Nella presente documento, l'entità capogruppo è Trive Financial Services Malta Limited (la "Società" e/o "Trive Malta") e tutte le sue società controllate, se non diversamente specificato.

Trive Financial Services Malta Limited è autorizzata a svolgere attività di servizi d'investimento dalla Malta Financial Services Limited Services Authority - MFSA (CRES-IF-5048), e quindi è soggetta ai requisiti normativi in materia di gestione dei reclami, in particolare, il Conduct of Business Rulebook dell'MFSA (Chapter 4, Section 6 Complaint Handling by Regulated Persons), alle regole MFSA sui servizi di investimento per i fornitori di servizi di investimento (Sezione 3) e alla circolare BaFin05/2018 - MaComp (BT 12).

La Società si affida al Servizio Reclami Clienti di Trive Group, che è un servizio interno dotato di sufficiente autonomia per garantire che le sue decisioni non siano influenzate da conflitti d'interesse e le risorse materiali e umane necessarie per adottare una pronta risoluzione dei reclami dei clienti.

La Politica sarà rivista ogni volta che si verificherà una modifica significativa o importante delle normative pertinenti, delle linee guida sui migliori standard o dei processi aziendali. In assenza di tali modifiche, il documento sarà rivisto almeno ogni tre(3) anni.

## 2. Scopo

Uno dei principali obiettivi di Trive Malta è la creazione di una relazione di lungo termine e reciprocamente soddisfacente con i suoi clienti. Il raggiungimento di questo obiettivo richiede, tra l'altro, un elevato livello di qualità nell'erogazione di servizi di investimento per soddisfare le aspettative dei clienti. In definitiva, la Società ha adottato la policy per garantire un processo equo e rapido per la gestione dei reclami dei clienti.

## 3. Ambito di Applicazione

Reclami presentati da persone fisiche o giuridiche (clienti come definiti di seguito) che dimostrano di aver ricevuto un qualsiasi servizio o mantenere o aver mantenuto un rapporto contrattuale diretto con Trive Malta. Sebbene le linee guida per la gestione dei reclami siano allineate in tutta la Società, una documentazione specifica può sostituire il contenuto della Politica al fine di soddisfare i requisiti normativi locali di alcune giurisdizioni in cui opera Trive Malta. Per ulteriori informazioni, consultare l'Appendice I.

## 4. Approvazione e Comunicazione

La Politica è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Trive Malta. Il Consiglio di Amministrazione è responsabile dell'adozione delle misure necessarie a garantire la sua comunicazione interna e la sua pubblicazione sul sito web della Società.

## 5. Glossario dei Termini

- a. **Cliente:** Persone fisiche o giuridiche che sono utenti dei servizi di investimento forniti da Trive Malta (indicati indistintamente nella Politica anche come "Reclamante").



- b. Reclamo:** Qualsiasi tipo di reclamo o richiesta che un cliente di Trive Malta può presentare in relazione ai propri interessi e diritti legalmente riconosciuti. I reclami si riferiscono a:
- Gli interessi e i diritti legalmente stabiliti a favore dei clienti derivano dalle normative sulla trasparenza e tutela dei clienti.
  - Condizioni Generali di Trive Malta.
  - Requisiti delle buone pratiche finanziarie.
- c. Servizio Reclami Clienti di Trive:** Servizio specializzato nella gestione dei reclami dei clienti di Trive Group, responsabile della gestione e della risoluzione dei reclami.
- d. Autorità di Regolamentazione:**
- Office of the Arbiter for Financial Services (OAFS) - Malta.
  - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) - Germania.
  - Deutsche Bundesbank - Germania.
  - Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) - Spagna.

## 6. Reclami Esclusi

Il Servizio Reclami Clienti di Trive non è responsabile della gestione dei reclami ricevuti al di fuori dell'ambito della Politica (come definito nella sezione 3 di cui sopra) o di quelli derivanti da:

- a.** Relazioni di lavoro.
- b.** Rapporti con venditori, fornitori o appaltatori.
- c.** Reclami presentati alle autorità di regolamentazione.
- d.** Reclami che rientrano nella giurisdizione di organi amministrativi, arbitrali o giudiziari.

## 7. Conflitto di Interessi

Il Servizio Reclami Clienti di Trive risolve i reclami in modo autonomo ed è separato dal servizio commerciale del Gruppo Trive. I membri del Servizio Reclami Clienti di Trive che possono avere un interesse personale in un reclamo specifico, devono informare immediatamente il proprio responsabile, astenendosi da qualsiasi ulteriore azione in merito al reclamo in questione.

Reclami in cui il Responsabile del Servizio Reclami Clienti di Trive ha un interesse per il quale esiste o può esistere un conflitto di interessi con il reclamo o il Reclamante dovrà astenersi dal partecipare a qualsiasi ulteriore azione relativa a tale reclamo. In tal caso, la gestione e la sua risoluzione corrispondono al membro del personale con un grado di responsabilità superiore nel Servizio Reclami Clienti di Trive.

## 8. Supporto Interno

Tutti i dipartimenti e le aree di Trive Malta, così come quelli di Gruppo Trive (quando necessario), devono supportare il Servizio Reclami Clienti di Trive e collaborare in tutte le questioni che possono contribuire a un migliore svolgimento delle sue funzioni in relazione alla gestione dei reclami per la Società. Le



informazioni richieste dal Servizio Reclami Clienti di Trive devono essere fornite con indebito ritardo in conformità ai seguenti principi: sicurezza, efficienza e coordinamento. Il Servizio Reclami di Trive può richiedere un supporto esterno per la risoluzione dei reclami che si renda necessario a causa delle sue particolari caratteristiche complessità.

## 9. Fornitura di Informazioni

La Politica deve essere accessibile ai clienti attraverso il sito web della Società, che include informazioni relative a quanto segue:

- Processo di gestione dei reclami.
- Risoluzione dei reclami e tempistiche del processo.
- Possibilità di deferire il reclamo alle autorità di regolamentazione competenti quando non si è soddisfatti del modo in cui è stato risolto il reclamo.

## 10. Procedura di Gestione dei Reclami

**10.1.** Le notifiche e la corrispondenza scambiata tra il Reclamante e Trive Malta saranno effettuate nella forma espressamente designata dal Reclamante o attraverso lo stesso mezzo con cui il reclamo è stato ricevuto.

**10.2.** I reclami a Trive Malta possono essere presentati di persona o tramite un rappresentante legale.

**10.3.** I reclami devono essere presentati all'indirizzo postale o email di Trive Malta, a seconda dell'indirizzo di residenza del Reclamante, come specificato nell'Appendice II.

**10.4.** Il reclamo deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- i. Nome e cognome.
- ii. Indirizzo.
- iii. Se del caso, i dati di contatto della rappresentanza legale.
- iv. Numero di identificazione per le persone fisiche e dati relativi al registro pubblico per le persone giuridiche.
- v. Motivo del reclamo, con chiara indicazione delle questioni sulle quali si chiede di pronunciarsi, e dell'eventuale importo finanziario richiesto, se applicabile.
- vi. Se del caso, le prove documentali su cui si basa il reclamo.

**10.5.** Dopo che il reclamo è stato ricevuto da Trive Malta, il team corrispondente lo invierà al Cliente Trive. Servizio Reclami Cliente di Trive con Cc al dipartimento di Compliance.

**10.6.** Il Servizio Reclami Clienti di Trive è responsabile della registrazione del reclamo e il Dipartimento di Compliance per:

- La supervisione del processo viene effettuata in conformità con la Politica.
- Fornire indicazioni e supporto al Servizio Reclami Clienti di Trive, quando necessario, in considerazione della natura e della complessità della questione oggetto del reclamo.



- Effettuare revisioni continue del processo.

**10.7.** Al reclamante sarà fornito un numero di reclamo assegnato in conformità al Registro dei reclami di Trive Malta.

**10.8.** Trive Malta fornirà al Reclamante una risposta finale scritta senza inutili ritardi, entro quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo. Quando l'indagine su un reclamo non viene completata entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, Trive Malta informerà il Reclamante in merito alle cause del ritardo, fornendo un'indicazione su quando l'indagine sarà probabilmente completata.

**10.9.** La risposta finale della Società sarà motivata e conterrà conclusioni chiare in merito alla richiesta formulata per il Reclamante sulla base delle clausole contrattuali, delle norme applicabili in materia di trasparenza e di trattamento equo dei clienti.

**10.10.** Il reclamante può deferire la questione alle Autorità di Regolamentazione applicabili (come indicato nell'Appendice II), se non è soddisfatto del modo in cui il reclamo è stato risolto da Trive Malta. Nel caso in cui sia stato presentato un reclamo all'Ufficio dell'Arbitro per i Servizi Finanziari (OAFS) e il caso sia stato debitamente deciso, la Società dovrà fornire immediatamente all'MFSA una copia della decisione finale dell'OAFS. La Società dovrà inoltre informare MFSA immediatamente nel caso in cui il Reclamante o la Società presentino ricorso contro la decisione dell'OAFS, ai sensi della legge sull'arbitro per i servizi finanziari, e una volta deciso tale ricorso, della decisione finale.

**10.11.** Nella gestione del reclamo, Trive Malta si assicurerà che il Servizio Reclami Clienti adotti le necessarie misure di sicurezza per rispettare le norme sulla protezione dei dati personali.

**10.12.** Il Servizio Reclami Clienti di Trive si rifiuterà di gestire un reclamo nei seguenti casi:

- a. Quando il Reclamante omette informazioni essenziali che non possono essere rettificate.
- b. Quando un reclamo è destinato a essere presentato come ricorso o azione legale, o quando il reclamo è in sospeso di risoluzione o è già stato risolto davanti a un tribunale amministrativo, arbitrale o giudiziario.
- c. I fatti, i motivi e le richieste specificati dal Reclamante non sono correlate alle operazioni di investimento condotte con Trive Malta.
- d. Il Reclamante non è un cliente di Trive Malta.
- e. Quando il reclamo si basa sugli stessi fatti di un precedente reclamo presentato dal Reclamante.

## 11. Ritiro

Il cliente (o il suo rappresentante) può ritirare il reclamo in qualsiasi momento, il che comporterà l'immediata conclusione del processo.

## 12. Registrazione

La Società dovrà mantenere un sistema di registrazione accurato a supporto del processo di gestione dei reclami. Il sistema includerà tutti i reclami ricevuti e risolti. Questi registri devono essere conservati per un



periodo di almeno cinque (5) anni dalla data di risoluzione. Tali registri saranno inoltre conservate in modo sicuro e facilmente recuperabile e saranno messi a disposizione delle autorità competenti su richiesta. La tabella seguente identifica le informazioni che devono essere conservate:

<b>Modulo di registrazione del reclamo</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Data di ricezione</b>	La data di ricezione del reclamo
<b>Riferimento del caso</b>	XX/YYYY (dove XX rappresenta il numero progressivo e consecutivo) immediatamente assegnato al momento della ricezione e YYYY l'anno solare di riferimento di ricevuta)
<b>Nome del cliente</b>	Il nome del cliente che ha presentato il reclamo
<b>Numero di conto del cliente</b>	Il numero di conto del cliente che ha presentato il reclamo
<b>Informazioni di contatto</b>	Le informazioni di contatto del Cliente che ha presentato il reclamo
<b>Tipo di reclamo</b>	La categoria o il tipo di reclamo ricevuto
<b>Descrizione del reclamo</b>	Breve sintesi del reclamo
<b>Data di riconoscimento</b>	La data in cui il reclamo è stato riconosciuto
<b>Assegnato a</b>	Il nome della persona incaricata di indagare sul reclamo
<b>Data di inizio dell'indagine</b>	La data di inizio dell'indagine sul reclamo
<b>Data di risoluzione</b>	La data in cui il reclamo è stato risolto
<b>Dettagli della risoluzione</b>	Un riepilogo della risoluzione del reclamo
<b>Azione correttiva intrapresa</b>	Qualsiasi azione correttiva intrapresa per risolvere il problema sollevato dal reclamo
<b>Motivo dell'escalation, se applicabile</b>	Il motivo dell'escalation, se il reclamo è stato portato a un livello più alto
<b>Caso depositato presso le autorità di regolamentazione</b>	Si/NO
<b>Se sì:</b>	Autorità di regolamentazione/Data

### 13. Rapporto Annuale

Nel primo trimestre di ogni anno, il Servizio Reclami Clienti di Trive presenterà al Consiglio di Amministrazione della Società una relazione sulle attività dell'anno precedente, contenente le seguenti informazioni:

- a. Riepilogo statistico delle denunce trattate con informazioni sul loro numero, ammissibilità, cause di inammissibilità, se applicabile, le questioni sollevate e gli importi coinvolti.
- b. Sintesi delle decisioni adottate, indicando se sono favorevoli o sfavorevoli al
- c. Reclamante.
- d. Criteri generali considerati per le decisioni.
- e. Raccomandazioni o suggerimenti derivanti dalla sua esperienza.

### 14. Violazioni della Politica

Una violazione della politica è una mancata adesione ai requisiti obbligatori della politica da parte di un'area dell'azienda. Tutte le violazioni della polizza devono essere segnalate tempestivamente al Proprietario della polizza e, come minimo, devono essere fornite le seguenti informazioni essere inclusi:

- Area aziendale in cui si è verificata la violazione.
- Sezione della politica violata.



- Causa e impatto.
- Data in cui si è verificata la violazione.
- I dettagli dell'azione correttiva intrapresa e la data di risoluzione del problema.
- Proprietario dell'emissione e dettagli di contatto.





## APPENDICE I

Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España ha adottato una specifica politica di gestione dei reclami ("Reglamento para la Defensa del Cliente") adattato ai requisiti dell'ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo, sui servizi alla clientela e i dipartimenti dei difensori civici dei consumatori presso le istituzioni finanziarie. Questo documento stabilisce le linee guida per la gestione dei reclami registrato in relazione ai servizi forniti da Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España ai clienti residenti in Spagna.



Reglamento Defensa  
Cliente\_Trive ESP\_V1.1

## APPENDICE II

Reclami Email	Indirizzo Postale	Cliente Indirizzo - Paese	Autorità di regolamentazione	Lingua
<a href="mailto:hello@trive.com">hello@trive.com</a>	<b>Trive Financial Services Malta Limited</b> Level 5, The Penthouse, Lifestar Building, Triq Testaferrata, Ta' Xbiex, XBX 1403, Malta.	a) Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Repubblica di Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Svizzera, Lichtenstein e Norvegia.  b) Giurisdizioni non EU	<b>Office of the Arbiter for Financial Services - OAFS:</b> First Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530 <a href="mailto:complaint.info@financialarbiter.org.mt">complaint.info@financialarbiter.org.mt</a> .	Inglese
<a href="mailto:hallo@trive.com">hallo@trive.com</a>	<b>Trive Financial Services Malta Limited – Niederlassung Deutschland</b> Mainzer Landstr. 69-71 60329 Frankfurt am Main	Germania	<b>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht - BaFin:</b>  Banken- und Versicherungsaufsicht: Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn Fax: + 49 (0) 228 4108-1550  Wertpapieraufsicht / Asset-Management: Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main Fax: + 49 (0) 228 4108-123 Telefon: +49 (0) 228 / 4108 - 0 E-Mail: <a href="mailto:poststelle@bafin.de">poststelle@bafin.de</a>  <b>Deutsche Bundesbank-Schlichtungsstelle lautet:</b> Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt am Main	Tedesco
<a href="mailto:hola@trive.com">hola@trive.com</a>	<b>Trive Financial Services Malta Limited, Sucursal en España</b> Calle Gran Via, 4 28013 Madrid	Spagna	<b>Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores – CNMV:</b> Calle Edison 4, 28006 Madrid Teléfono: 902 149 200 Sede Electrónica de la CNMV: <a href="https://www.cnmv.es/Portal/Inversor/Reclamacion.es.aspx">https://www.cnmv.es/Portal/Inversor/Reclamacion.es.aspx</a> .	Spagnolo