

LINK DOVE PUNTA "APPOSITO FORM"

MODULO CONSIGLIATO PER LA GESTIONE DI UN RECLAMO

PERSONA FISICA

Nome: _____

Cognome: _____

Codice Fiscale: _____

Data di nascita: ____ / ____ / ____

Luogo di nascita: _____

Client ID TESORA: _____

Indirizzo di residenza: _____

CAP: _____ Città: _____ Prov.: _____

Paese: _____

Email: _____

Telefono: _____

PEC (se disponibile): _____

PERSONA GIURIDICA

Ragione Sociale: _____

Partita IVA: _____

Codice Fiscale: _____

Client ID TESORA: _____

Sede legale: _____

CAP: _____ Città: _____ Prov.: _____

Legale rappresentante: _____

Email: _____

Telefono: _____

PEC: _____

RAPPRESENTANTE (se il reclamo è presentato da terzo)

Nome e Cognome: _____

Qualifica: _____

Email: _____

Telefono: _____

☐ Allego delega/procura firmata dal cliente

SEZIONE 2 - OGGETTO DEL RECLAMO

SERVIZIO CONTESTATO

Indicare il servizio TESORA oggetto del reclamo (barrare una o più caselle):

- ☐ Custodia e amministrazione cripto-attività
- ☐ Scambio cripto-attività con moneta fiduciaria (crypto/fiat)
- ☐ Scambio cripto-attività con altre cripto-attività (crypto/crypto)
- ☐ Collocamento cripto-attività
- ☐ Ricezione e trasmissione ordini
- ☐ Esecuzione ordini
- ☐ Consulenza sulle cripto-attività
- ☐ Servizi di trasferimento cripto-attività
- ☐ Altro (specificare): _____

TIPOLOGIA CONTESTAZIONE

Indicare la natura del reclamo (barrare una casella):

- ☐ Errore in una transazione (acquisto, vendita, transfer)
- ☐ Ritardo nell'esecuzione di un'operazione
- ☐ Malfunzionamento piattaforma/app YOURADN
- ☐ Commissioni addebitate erroneamente o non dovute
- ☐ Clausole contrattuali non chiare o non rispettate
- ☐ Comportamento personale TESORA (specificare chi): _____
- ☐ Mancata o tardiva risposta a richieste di assistenza
- ☐ Problemi con verifica identità (KYC/AML)
- ☐ Blocco operazioni non giustificato
- ☐ Perdita o danno cripto-attività in custodia
- ☐ Altro (specificare): _____

SEZIONE 3 – DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL RECLAMO

ESPOSIZIONE DEI FATTI

Descrivere dettagliatamente quanto accaduto, includendo:

- Cosa è successo

- Quando è successo (data/ora)
- Quali operazioni/transazioni sono coinvolte
- Quali danni o disagi ha subito

(Se lo spazio non è sufficiente, può allegare fogli aggiuntivi)

SEZIONE 4 - IMPORTO CONTESTATO E DANNI SUBITI

IMPORTO ECONOMICO COINVOLTO

Importo transazione contestata: € _____ o _____ [crypto]

Commissioni contestate: € _____

Perdita economica subita: € _____

Altro: € _____

TOTALE CONTESTATO: € _____

ALTRI DANNI SUBITI

☐ Disagio / stress

☐ Perdita di tempo

☐ Perdita opportunità di investimento

☐ Altro (specificare): _____

SEZIONE 5 - RICHIESTE AL PRESTATORE DI SERVIZI

COSA RICHIEDE A TESORA

Indicare chiaramente cosa richiede (barrare una o più caselle):

☐ Rimborso importo € _____

- ☐ Storno commissioni € _____
- ☐ Rettifica transazione
- ☐ Ripristino cripto-attività
- ☐ Sblocco operazioni
- ☐ Chiarimenti su clausole contrattuali
- ☐ Scuse formali
- ☐ Altro (specificare): _____

SOLUZIONI PROPOSTE (facoltativo)

Se ha idee su come risolvere la questione, può indicarle qui:

SEZIONE 6 - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

DOCUMENTI A SUPPORTO

Elencare i documenti che allega al reclamo:

- ☐ Copia contratto di custodia/servizi TESORA
- ☐ Estratto conto TESORA
- ☐ Screenshot errore/malfunzionamento
- ☐ Email/comunicazioni con TESORA
- ☐ Ricevuta transazione/ordine
- ☐ Altro: _____
- ☐ Altro: _____

IMPORTANTE: Allegare tutta la documentazione disponibile a supporto del reclamo (contratti, comunicazioni, screenshot, estratti conto, ecc.)

SEZIONE 7 - CONTATTI PASSATI CON TESORA

TENTATIVI DI RISOLUZIONE PRECEDENTI

Ha già contattato TESORA per questo problema prima di presentare il reclamo?

- ☐ NO, questo è il primo contatto formale
- ☐ Sì, ho già contattato TESORA in precedenza

Se Sì, indicare:

Data: ____/____/____ | Modalità: _____ | Con chi: _____

Data: ____/____/____ | Modalità: _____ | Con chi: _____

SEZIONE 8 - MODALITÀ DI RISPOSTA PREFERITA

COME DESIDERA RICEVERE LA NOSTRA RISPOSTA?

☐ Email all'indirizzo: _____☐ PEC all'indirizzo: _____☐ Posta ordinaria all'indirizzo di residenza/sede sopra indicato☐ Posta ordinaria al seguente indirizzo alternativo: _____

CONTATTO TELEFONICO

Desidera essere contattato telefonicamente per chiarimenti?

☐ Sì, al numero: _____

Orari preferiti: _____

☐ NO, preferisco comunicazioni scritte

SEZIONE 9 - CONSENSI E DICHIARAZIONI

DICHIARAZIONI DEL RECLAMANTE

Il/La sottoscritto/a dichiara che:

☐ Le informazioni fornite nel presente modulo sono veritiere, complete e accurate☐ È consapevole che TESORA potrà contattarlo per chiarimenti o richieste di documentazione integrativa☐ Autorizza TESORA al trattamento dei dati personali forniti per la gestione del reclamo, in conformità al GDPR (Regolamento UE 2016/679)

INFORMATIVA PRIVACY

I dati personali forniti saranno trattati da TESORA S.p.A. esclusivamente per la gestione del presente reclamo, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR). I dati saranno conservati per 10 anni dalla chiusura del reclamo, come previsto dalla normativa applicabile. Ha diritto di accedere ai propri dati, rettificarli, cancellarli, limitarne il trattamento, opporsi al trattamento e alla portabilità dei dati. Per esercitare tali diritti può contattare: compliance.cripto@youradn.com.

Per maggiori informazioni: <https://www.youradn.com/privacy-policy>

SEZIONE 10 - FIRMA E DATA

SOTTOSCRIZIONE

Il presente reclamo è presentato da:

- ☐ Il cliente direttamente
☐ Un rappresentante legale/delegato per conto del cliente (allegare delega)

Luogo: _____

Data: ____ / ____ / ____

Firma del reclamante:

NOTA: Se inviato via email o PEC, non è necessaria la firma autografa. La presentazione del reclamo tramite account email personale o PEC del cliente costituisce firma digitale equivalente.

Invii il modulo compilato a:

- Email: reclami.cripto@youradn.com
- PEC: tesora.spa@legalmail.it

Riceverà conferma di ricezione entro 2 giorni lavorativi con numero di protocollo assegnato.