



Politica sui Reclami di Lightyear Europe

AS

Versione 3 – 8.12.2022

Premessa

Lightyear Europe AS ("l'Azienda") è una società registrata in Estonia (numero di società 16235024). L'Azienda è autorizzata e regolamentata dall'Autorità di Vigilanza Finanziaria Estone.

Per l'Azienda la priorità è fornire un servizio clienti di alto livello. L'Azienda accoglie in ogni momento tutti i feedback sui propri servizi. Se non sei soddisfatto dei servizi dell'Azienda, ti preghiamo di consentirci la possibilità di rimediare. L'Azienda accetta, indaga ed esamina tutti i reclami ad essa rivolti.

L'Azienda ha implementato procedure efficaci, corrette e trasparenti per la gestione dei reclami dei clienti. Tali procedure sono in linea con le regole e le linee guida stabilite dall'Autorità di vigilanza finanziaria estone.

In caso di dubbi o problemi, in relazione a uno qualsiasi dei servizi offerti dall'Azienda, la prima azione dovrebbe essere quella di presentare un reclamo contattando il nostro team all'indirizzo complaints@golightyear.com.

La procedura di gestione dei reclami che segue illustra il processo di presentazione dei reclami da parte dei clienti e la politica dell'Azienda per la gestione degli stessi.

Che cos'è un "reclamo"?

L'Azienda definisce reclamo una qualsiasi espressione orale o scritta di insoddisfazione, giustificata o meno, da parte o per conto di una persona, circa la prestazione o la mancata prestazione di un servizio finanziario, un'espressione di insoddisfazione per i termini o le condizioni del prodotto o del servizio forniti dall'azienda o per la condotta dell'azienda, o una determinazione di aggiornamento, che affermi che il denunciante ha subito (o potrebbe subire) perdite finanziarie, difficoltà materiali o inconvenienti materiali.

Come si fa un reclamo?

I reclami possono essere inviati al team di assistenza clienti tramite e-mail complaints@golightyear.com.

Per garantire che l'Azienda possa rispondere il più rapidamente possibile, includere quanto segue nella comunicazione di reclamo:

- 1) La data in cui è sorto il problema;
- 2) I numeri di transazione interessati, se presenti; e
- 3) Una chiara descrizione del problema.

Qualora il team di assistenza clienti dell'Azienda lo ritenesse necessario, potrà contattarti direttamente per ottenere ulteriori chiarimenti e/o informazioni in merito al reclamo.

Assicurati che tutte le comunicazioni al team di assistenza clienti non includano un linguaggio offensivo rivolto all'azienda o a qualsiasi dipendente di quest'ultima.

Procedura per la gestione dei reclami

Accertamento

Una volta che un membro del personale ha ricevuto il tuo reclamo, riconoscerà di averlo ricevuto e, se necessario, esaminerà il reclamo. Durante la gestione di un reclamo, l'Azienda comunicherà con te in modo chiaro, utilizzando un linguaggio

semplice e di facile comprensione e ti risponderà senza indebito ritardo, oltre a tenerti adeguatamente informato.

L'Azienda si adopererà per risolvere il reclamo nel più breve tempo possibile, tuttavia si prega di notare i tempi indicati di seguito.

Tempi

Lo Studio ti invierà un tempestivo riscontro all'e-mail da te indicata come indirizzo di contatto, fornendoti una rassicurazione anticipata che il reclamo è stato ricevuto e che è in corso di elaborazione, e includerà informazioni sulla tempistica entro la quale potrai aspettarti una risposta. Ciò avverrà entro **24 ore o il giorno lavorativo successivo** alla ricezione del reclamo.

L'Azienda, entro il termine di **15 giorni** dal ricevimento del reclamo, ti invierà:

- 1) Un responso finale e si tratterà di una risposta scritta dall'Azienda, la quale:
 - a. accetterà il reclamo e, laddove opportuno, offrirà un risarcimento o un'azione correttiva; o
 - b. offrirà un risarcimento o un'azione correttiva senza accettare il reclamo; o
 - c. respingerà il reclamo fornendo una motivazione e informerà il denunciante che, se rimarrà insoddisfatto dalla risposta dell'Azienda, potrà portare il suo reclamo all'Autorità per la protezione dei consumatori e alla regolamentazione tecnica o all'Autorità di vigilanza finanziaria estone;
- 2) o una risposta scritta che:
 - a. spiegherà perché l'Azienda non è in grado di dare una risposta definitiva in merito al suo accertamento; e
 - b. indicherà quando prevede di poterne fornire uno; e
 - c. includerà i dettagli delle possibili alternative per il denunciante di poter affrontare la questione con l'Autorità per la Protezione dei

Consumatori e la Regolamentazione Tecnica o l'Autorità di Vigilanza Finanziaria Estone.

Chiusura dei reclami

Un reclamo sarà generalmente considerato concluso quando ti verrà fornito un responso finale da parte dell'Azienda, la quale:

- accetterà il reclamo e, laddove opportuno, offrirà un risarcimento; o
- offrirà un risarcimento senza accettare il reclamo; o
- respingerà il reclamo fornendo una motivazione;

ti informerà che, se rimarrai insoddisfatto della risposta dell'Azienda, potrai portare il tuo reclamo all'Autorità per la protezione dei consumatori e alla regolamentazione tecnica e all'Autorità di vigilanza finanziaria estone.

Un reclamo si considera chiuso anche qualora il denunciante abbia indicato per iscritto di accettare una risposta precedente inviata dall'Assistenza Clienti.

Autorità per la risoluzione dei reclami

Se non siamo in grado di risolvere il tuo reclamo in modo soddisfacente e ritieni che la risposta ricevuta non sia quella che ti aspettavi, puoi rivolgerti alle seguenti autorità per ottenere assistenza e spiegazioni:

- L'Autorità per la protezione dei consumatori e la regolamentazione tecnica (presso Endla 10a, Tallinn 10142, www.ttja.ee/en).
- L'autorità di vigilanza finanziaria estone (presso Sakala 4, Tallinn, 15030, www.fi.ee).
- Inoltre, al fine di risolvere una controversia è possibile rivolgersi al Comitato per le Controversie dei Consumatori operante presso l'Organismo di Tutela dei Consumatori e all'Autorità Tecnica di Regolamentazione, oppure è possibile rivolgersi al tribunale.

Puoi trovare il servizio fai da te per la Commissione per le Controversie dei Consumatori al seguente link <https://komisjon.ee/et/avalduse-esitamine>. Puoi presentare un reclamo all'EFSA qui: <https://www.fi.ee/et/tarbijale/millal-poorduda-finantsinspektsiooni-poole/kaebuse-esitamine>.

I clienti che risiedono in determinati paesi possono anche contattare gli organismi di risoluzione delle controversie dei consumatori o gli ombudsman finanziari locali per presentare i loro reclami. L'elenco di tali paesi e degli organismi di risoluzione

delle controversie o degli ombudsman finanziari è riportato nell'Allegato 2 dei nostri Termini di Servizio, disponibile [qui](#).