



## Política de gestión de reclamaciones

### A) Contexto y objetivos

Atender las reclamaciones no es sólo un deber para una empresa que presta una amplia gama de servicios al público, sino también un momento importante de crecimiento y mejora de la organización.

Las reclamaciones son un indicador muy importante de la satisfacción del cliente, es decir, de su percepción de lo bien que se han atendido sus necesidades. No obstante, debemos recordar que su ausencia no implica necesariamente que el cliente esté satisfecho. De hecho, la literatura técnica demuestra que sólo el 3-5% de los clientes se quejan en caso de insatisfacción; los demás son prácticamente clientes perdidos o corren un gran riesgo.

Los objetivos de la política de gestión de reclamaciones son los siguientes:

- a) Mejorar la satisfacción del cliente creando un entorno orientado al mismo y abierto a sus comentarios.
- b) Resolver las quejas recibidas y aumentar las capacidades de la organización para mejorar sus servicios al Titular del Proyecto y al Inversor.
- c) Comprometer a la organización mediante la adquisición y utilización adecuadas de recursos.
- d) Reconocer y prestar atención a las necesidades y expectativas de los reclamantes.
- e) Ofrecer a los Clientes un proceso de tramitación de reclamaciones abierto, eficaz y de fácil uso.
- f) Analizar y evaluar las reclamaciones para mejorar la calidad del servicio.
- g) Realizar una auditoría del proceso de tramitación de reclamaciones.
- h) Revisar la eficacia y eficiencia del proceso de tramitación de reclamaciones.

En este sentido, a Ener2Crowd le interesa estimular las quejas de los clientes para:

- a) Evitar la pérdida de Clientes y el boca a boca negativo.
- b) Conocer los propios defectos y subsanarlos.
- c) Conocer las nuevas expectativas de los Clientes.
- d) Recuperar clientes perdidos o insatisfechos.

En la gestión de reclamaciones, Ener2Crowd pretende:

- a) Proporcionar una respuesta oportuna y satisfactoria a los reclamantes.
- b) Proporcionar un sistema concreto y una coherencia en el tratamiento de las reclamaciones.

Política aprobada por el Consejo de Administración de Ener2Crowd S.r.l. SB

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB**

C.F. y P.IVA: 10585050965 – REA: MI 2543587

Sede social: Milán (MI), Corso Indipendenza 1, 20129

Startup innovadora inscrita en el Registro de Empresas de Milán

Monza Brianza Lodi.

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB, sucursal en España**

NIF W0241229D

Sede social: Madrid, Calle Velázquez 37, 1º planta, 28001

Sucursal registrada en el Registro Mercantil de Madrid, en el

Tomo 43.692, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-771272

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com



- c) Aumentar la capacidad de la empresa para identificar las tendencias que conducen al desarrollo de reclamaciones y eliminar, con el tiempo, cualquier causa recurrente.
- d) Fomentar un enfoque orientado al Cliente.
- e) Establecer un mejor sistema para la revisión continua del proceso y la mejora constante de su nivel de servicio.

En particular, en la tramitación de las reclamaciones, Ener2Crowd se propone actuar de acuerdo con los siguientes principios:

- a) **Visibilidad:** la información sobre cómo y dónde presentar una reclamación estará bien publicitada.
- b) **Accesibilidad:** el proceso de tramitación de reclamaciones será fácilmente accesible para todos los reclamantes mediante el formulario anexo al Reglamento Delegado (UE) 2022/2117 de la Comisión de 13 de julio de 2022 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación que especifican los requisitos, modelos de formatos y procedimientos para la tramitación de reclamaciones, que se reproduce a continuación, así como la información de apoyo será fácil de entender y estará redactada en un lenguaje sencillo.
- c) **Capacidad de respuesta:** los reclamantes serán tratados con cortesía e informados de la evolución de su denuncia a lo largo de todo el proceso de tramitación de la misma.
- d) **Objetividad:** el proceso de tramitación de reclamaciones tratará cada una de ellas de manera justa, objetiva e imparcial.
- e) **Costes:** el acceso al proceso de tramitación de quejas será gratuito para el reclamante.
- f) **Confidencialidad:** la información que identifique personalmente al reclamante se protegerá para que no se divulgue sin el consentimiento expreso del Cliente o reclamante.
- g) **Rendición de cuentas:** Ener2Crowd se asegurará de que existan responsabilidades y delegaciones claras con respecto a las acciones y decisiones de la organización relativas a la tramitación de reclamaciones.
- h) **Mejora continua:** la mejora continua del proceso de tramitación de reclamaciones y de la calidad del producto será un objetivo permanente de la organización.

## B) Procedimiento de reclamación

El procedimiento de reclamación se elabora de conformidad con las disposiciones del Reglamento Delegado (UE) 2022/2117 de la Comisión de 13 de julio de 2022 por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/1503

Política aprobada por el Consejo de Administración de Ener2Crowd S.r.l. SB

### Ener2Crowd S.R.L. SB

C.F. y P.IVA: 10585050965 – REA: MI 2543587  
Sede social: Milán (MI), Corso Indipendenza 1, 20129  
Startup innovadora inscrita en el Registro de Empresas de Milán  
Monza Brianza Lodi.  
info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com

### Ener2Crowd S.R.L. SB, sucursal en España

NIF W0241229D  
Sede social: Madrid, Calle Velázquez 37, 1º planta, 28001  
Sucursal registrada en el Registro Mercantil de Madrid, en el  
Tomo 43.692, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-771272  
info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com



del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación que especifican los requisitos, modelos de formatos y procedimientos para la tramitación de reclamaciones. El procedimiento de reclamación se publicará en una sección fácilmente identificable, junto con el formulario de reclamación, en el sitio web de Ener2Crowd, y está estructurado de la siguiente manera:

- a) La persona encargada del procedimiento (en adelante, la "**Persona Encargada**") será la Dra. Maria Chiara Porro.
- b) Todo el procedimiento se realizará por correo electrónico. Las reclamaciones se enviarán por correo electrónico a [administracion@ener2crowd.com](mailto:administracion@ener2crowd.com).
- c) La denuncia se presentará presentando el formulario adjunto y rellenando los campos indicados en el mismo. La denuncia podrá presentarse en castellano, en italiano o en inglés.
- d) En un plazo de 10 días laborables, la Persona Encargada informará al reclamante sobre:
  - 1) La identidad y los datos de contacto por teléfono y correo electrónico, especificando que la Persona Encargada es la persona a la que pueden dirigirse las solicitudes relativas a la reclamación.
  - 2) La admisibilidad o inadmisibilidad de la reclamación.
    - i. En caso de inadmisibilidad, se proporcionará una explicación clara y comprensible de los motivos de inadmisibilidad.
    - ii. En caso de admisibilidad, la notificación también irá acompañada de la información pertinente sobre:
      1. La apertura de la fase de análisis de la reclamación e investigación preliminar, en la que también podrá poner en contacto al reclamante con las personas implicadas en los hechos objeto de la reclamación, con el fin de buscar posibles soluciones.
      2. Los plazos previstos a continuación para el procedimiento de reclamación y la decisión sobre la misma.
      3. La posibilidad de que el reclamante solicite recibir las comunicaciones por correo en papel. En caso contrario, se realizarán por correo electrónico.
- e) En el plazo de los 7 días hábiles siguientes, la Persona Encargada informará al reclamante del resultado de la reclamación y de las medidas adoptadas, que se archivarán en el expediente electrónico relativo a la reclamación, con las posibles consecuencias de la reclamación, la solución y la medida correctiva aplicada.
- f) El plazo de 7 días hábiles a que se refiere el apartado anterior se suspenderá en caso de solicitudes de adiciones o aclaraciones basadas en lo dispuesto en el apartado siguiente, hasta que se completen

Política aprobada por el Consejo de Administración de Ener2Crowd S.r.l. SB

**Ener2Crowd S.R.L. SB**

C.F. y P.IVA: 10585050965 – REA: MI 2543587

Sede social: Milán (MI), Corso Indipendenza 1, 20129

Startup innovadora inscrita en el Registro de Empresas de Milán

Monza Brianza Lodi.

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com

**Ener2Crowd S.R.L. SB, sucursal en España**

NIF W0241229D

Sede social: Madrid, Calle Velázquez 37, 1º planta, 28001

Sucursal registrada en el Registro Mercantil de Madrid, en el

Tomo 43.692, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-771272

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com



dichas adiciones o aclaraciones. En todo caso, la resolución de la reclamación deberá dictarse en el plazo de 30 días hábiles desde la notificación de la admisibilidad. Si no se han aportado las informaciones, documentos o integraciones necesarias, se resolverá sobre el estado del expediente.

- g) El procedimiento se publicará en el sitio web de Ener2Crowd en todas las lenguas en las que se publique la Ficha de Datos Fundamentales de la Inversión (en adelante, “**KIIS**”), de conformidad con los art. 23 y 24 del Reglamento (UE) 2020/1503 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de octubre de 2020, relativo a los proveedores europeos de servicios de financiación participativa para empresas, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2017/1129 y la Directiva (UE) 2019/1937, o en las lenguas en las que realicen comunicaciones de marketing de conformidad con el art. 27 del mismo Reglamento (UE) 2020/1503.
- h) Toda comunicación con el reclamante tendrá lugar en la lengua utilizada por el reclamante al presentar la reclamación, siempre que sea una de las lenguas en las que se publique el KIIS, de conformidad con los art. 23 y 24 del Reglamento (UE) 2020/1503 o las lenguas en las que se realicen las comunicaciones de marketing, de conformidad con el art. 27 del Reglamento (UE) 2020/1503.

### C) Procedimiento interno de gestión de la reclamación

- a) Cada reclamación se registrará con toda la documentación justificativa y se le asignará un código de identificación. A continuación, se clasificará según una de las siguientes áreas:
  - 1) Cuestiones jurídicas y de cumplimiento normativo.
  - 2) Problemas relacionados con la evaluación del Proyecto por parte del Titular del Proyecto.
  - 3) Problemas técnicos relacionados con el funcionamiento de la Plataforma y su estructura informática.
  - 4) Problemas relacionados con la identificación del Inversor, la evaluación de idoneidad y/o conveniencia, la ejecución de la inversión o, en cualquier caso, con las actividades puestas bajo el control del socio bancario.
  - 5) Problemas no incluidos en las categorías anteriores.
- b) Sobre la base de la clasificación, la Persona Encargada identifica los recursos externos que deben intervenir en el análisis y la tramitación de la reclamación.
- c) Se examina sin demora la claridad y exhaustividad de cada reclamación. En caso de que no sea clara y completa, la Persona Encargada solicita sin demora al reclamante cualquier complemento necesario para la tramitación de la reclamación (información, documentación o pruebas).
- d) La Persona Encargada examina toda la información, documentación y pruebas pertinentes.

Política aprobada por el Consejo de Administración de Ener2Crowd S.r.l. SB

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB**

C.F. y P.IVA: 10585050965 – REA: MI 2543587  
Sede social: Milán (MI), Corso Indipendenza 1, 20129  
Startup innovadora inscrita en el Registro de Empresas de Milán  
Monza Brianza Lodi.  
info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB, sucursal en España**

NIF W0241229D  
Sede social: Madrid, Calle Velázquez 37, 1º planta, 28001  
Sucursal registrada en el Registro Mercantil de Madrid, en el  
Tomo 43.692, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-771272  
info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com



- e) La Persona Encargada mantiene debidamente informado al reclamante de cualquier acción ulterior que deba ser emprendida por su parte para tramitar la reclamación y responde con prontitud a cualquier solicitud razonable de información o actualización.
- f) Las reclamaciones y los procedimientos relacionados se revisan al menos una vez al año, con el objetivo de desarrollar las mejores prácticas en la empresa y evaluar la necesidad y conveniencia de dedicar recursos adicionales al área.

#### D) Resoluciones sobre reclamaciones

- a) La resolución sobre la reclamación destacará todos los puntos planteados en la reclamación y explicará los motivos por los cuales se ha resuelto de esa forma al final de la investigación.
- b) La resolución sobre la reclamación debe estar en consonancia con resoluciones anteriores sobre cuestiones similares, a menos que existan razones fundadas para resolver de forma distinta.
- c) Cuando, por razones excepcionales, la resolución sobre la reclamación no pueda adoptarse en los plazos establecidos anteriormente, la Persona Encargada informará al reclamante de las razones del retraso, fijando un nuevo plazo.
- d) Cuando la resolución desestime total o parcialmente la reclamación, contendrá una explicación de los motivos e informará al reclamante de las posibles formas de impugnación y de la posibilidad de recurrir ante una autoridad competente, sobre la base del art. 38 del Reglamento (UE) 2020/1503, o de interponer una demanda ante un tribunal civil.

#### E) Registro de reclamaciones

Se ha creado un registro de reclamaciones, de conformidad con el apartado 3 del art. 7 del Reglamento (UE) 2020/1503.

La Persona Encargada estará obligada a anotar en el registro todas las reclamaciones recibidas y las medidas adoptadas.

El registro también indicará la fecha y hora de recepción de la reclamación y la identidad del reclamante.

El registro se conservará en formato digital y será objeto de una revisión anual.

[Haz clic aquí para descargar el modelo de reclamación](#)

Política aprobada por el Consejo de Administración de Ener2Crowd S.r.l. SB

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB**

C.F. y P.IVA: 10585050965 – REA: MI 2543587

Sede social: Milán (MI), Corso Indipendenza 1, 20129

Startup innovadora inscrita en el Registro de Empresas de Milán

Monza Brianza Lodi.

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com

#### **Ener2Crowd S.R.L. SB, sucursal en España**

NIF W0241229D

Sede social: Madrid, Calle Velázquez 37, 1º planta, 28001

Sucursal registrada en el Registro Mercantil de Madrid, en el

Tomo 43.692, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-771272

info@ener2crowd.com - www.ener2crowd.com