

Recrowd – Sintesi della procedura di gestione dei reclami

L'Utente che intende inoltrare un reclamo potrà farlo tramite *e-mail* inviata all'indirizzo reclami@recrowd.com, indicando nell'**oggetto** il proprio nominativo e nel **testo** una breve descrizione dei motivi del reclamo.

La presentazione dei reclami è gratuita.

Un modello *standard* di reclamo è disponibile al [seguinte link](#).

La trattazione dei reclami avviene secondo le seguenti fasi:

1. Ricezione e classificazione del reclamo

Non appena il reclamo viene inoltrato, il *Chef Operating Officer* lo esamina, allo scopo di:

- a) confermare la presenza dei requisiti per la classificazione dello stesso come reclamo anziché come semplice "richiesta di informazioni";
- b) identificare la struttura organizzativa interessata dal reclamo.

2. Gestione del reclamo

Ai fini della gestione del reclamo, il *Chef Operating Officer* provvede a:

- raccogliere dalle funzioni aziendali interessate la documentazione e le informazioni necessarie per la corretta gestione del reclamo;
- trasmettere al Responsabile Reclami la documentazione raccolta;
- predisporre la lettera di risposta al reclamo, da inviare all'Utente, previa condivisione dei contenuti con il *Chef Operating Officer*.

Tale lettera si differenzia nel contenuto a seconda della valutazione condotta in ordine alla fondatezza del reclamo; in particolare:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta descrive le iniziative che Recrowd si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta contiene un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

3. Tempistica di gestione del reclamo

Recrowd si impegna a dare riscontro al reclamo entro 30 giorni solari dalla data di ricezione. La comunicazione di riscontro viene effettuata per iscritto.