— COMPLIANCE · GESTIONE RECLAMI

Procedura *di reclamo.*

Come presentare un reclamo, come lo gestiamo e a chi puoi rivolgerti. Trasparente, come deve essere.

— CONTROLLO DEL DOCUMENTO

REVISIONI

Data	Ver.	Autore	Pagine modificate	Motivo della modifica
19/05/2026	1.0.0	**Umberto Molinari**	Tutte	Prima redazione documento

01 Definizioni

Reclamo: ogni manifestazione di insoddisfazione o contestazione, esplicita o implicita, riguardante un comportamento o un'omissione di Promega Service GmbH (Workont) o di Treezor SAS in relazione alla piattaforma Workont o ai Servizi, a prescindere dal canale utilizzato e anche in assenza di un rapporto contrattuale. Ai fini della tracciabilità, Promega invita il reclamo ad essere formalizzato in forma scritta. Non sono considerati reclami le mere richieste di informazioni, di chiarimenti o di assistenza operativa prive di contestazione.

Cliente: il soggetto Unternehmer (§ 14 BGB) che ha o ha avuto con la società un rapporto contrattuale o precontrattuale.

Proponente: soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.

Reclamante: soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.

Registro reclami: lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo.

Emittente: Treezor SAS, istituto di moneta elettronica autorizzato dall'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), prestatore esclusivo dei Servizi di Pagamento accessibili tramite la piattaforma Workont. I recapiti aggiornati e le modalità di reclamo diretto sono pubblicati sul sito www.treezor.com e disciplinati nelle DETCs (Klausel 12).

02 Il processo operativo di gestione del reclamo

Le fasi del processo di gestione dei reclami sono:

- Fase 1 — Ricezione e presa in carico del reclamo
- Fase 2 — Registrazione del reclamo
- Fase 3 — Istruttoria del reclamo
- Fase 4 — Valutazione e esito del reclamo
- Fase 5 — Comunicazione al Cliente
- Fase 6 — Chiusura reclamo

2.1 Fase 1 — Ricezione e presa in carico del reclamo

Promega Service GmbH (Workont) costituisce il punto di contatto primario per i reclami dei propri Clienti, in qualità di Partner ed Agente dell'Emittente Treezor SAS. Il Cliente è tenuto a rivolgersi in via primaria a Promega prima di contattare direttamente l'Emittente, come del resto espressamente raccomandato da Treezor SAS sui propri canali ufficiali.

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

Il back office ha il compito di prendere in carico i reclami pervenuti dalla clientela ed inoltrarli immediatamente all'Ufficio Reclami. L'Ufficio Reclami è composto da 2 (due) persone dedicate alla gestione dei reclami: un Responsabile dell'Ufficio Reclami, cui competono la supervisione dell'istruttoria, la decisione e la risposta finale al Cliente, il record keeping e la compilazione delle statistiche, e un Addetto reclami, che svolge anche la funzione di back office di ricezione, cui competono la ricezione, la registrazione e l'istruttoria del reclamo. L'Ufficio Reclami opera in modo funzionalmente autonomo e separato dalle funzioni operative, commerciali e di assistenza, in conformità ai requisiti BaFin in materia di gestione dei reclami e alle indicazioni dell'Emittente Treezor SAS. La composizione e l'organico dell'Ufficio Reclami sono comunicati a Treezor SAS. L'inoltro avviene mediante assegnazione ai membri dell'Ufficio Reclami del ticket sul CRM con relativa notifica.

In coerenza con l'**Articolo 17.2 dei Termini e Condizioni del Servizio Workont**, il reclamo è presentato **esclusivamente in forma scritta** mediante uno dei seguenti canali ufficiali:

- compilazione del **modulo reclami online** disponibile alla pagina **https://workont.com/reclami/**;
- invio del modulo reclami compilato — o di lettera contenente i medesimi elementi essenziali — all'indirizzo email dedicato **complaints@workont.com**.

I reclami sono ricevibili attraverso qualsiasi canale (modulo online, email, posta, telefono o di persona) e nessun reclamo può essere rifiutato in ragione del canale utilizzato. Per garantire la tracciabilità, Promega invita il Cliente a formalizzare il reclamo per iscritto tramite il modulo online o l'indirizzo email dedicato, oppure per posta a Promega Service GmbH — Ufficio Reclami — Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf. Qualora la contestazione sia manifestata verbalmente (telefonicamente o di persona) e il Cliente non proceda alla formalizzazione, l'operatore che la riceve ne redige una sintesi scritta e la registra nel registro dei reclami, dandovi seguito secondo la presente procedura. Le richieste di mera assistenza operativa, commerciale e tecnica — gestite tramite il numero di assistenza e l'indirizzo email **support@workont.com** — non costituiscono di per sé reclamo; tuttavia, qualora attraverso tali canali sia espressa un'insoddisfazione, essa è trattata come reclamo ai sensi della presente procedura.

In caso di smarrimento, furto o uso non autorizzato di una Carta di Pagamento, il blocco è eseguito direttamente dal Cliente dalla propria area riservata (dashboard), nella sezione "Carte", selezionando la relativa Carta e attivando la funzione di blocco, secondo quanto previsto all'Articolo 10.3 dei Termini e Condizioni del Servizio Workont; Promega non dispone di un servizio di blocco telefonico delle Carte attivo 24 ore su 24. Le richieste in materia di protezione dei dati personali (artt. 15-22 GDPR) sono gestite tramite l'indirizzo dedicato **privacy@workont.com**.

Nelle sezioni predisposte, per facilitare la profilazione delle richieste e dei reclami, è inserito un menù a tendina con le seguenti tipologie:

- Informazioni / consigli
- Qualità dell'offerta
- Tariffe e canoni
- Mancata o errata esecuzione di una transazione
- Ritardi nell'elaborazione di una transazione
- Malfunzionamenti

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

- Contestazione di una transazione per mancanza di autorizzazione (inclusa frode, perdita o furto di mezzi di pagamento)
- Problemi con il conto
- Apertura del conto
- Chiusura del conto
- Blocco del conto
- Richiesta carte di debito
- Trattamento dei dati personali (GDPR)
- Altro

Qualora i reclami pervengano non nei canali ufficiali, ma alle caselle di posta generiche di Promega, vengono opportunamente inoltrati alla casella dedicata complaints@workont.com. Gli utenti vengono informati di ciò attraverso una presa in carico in cui sono specificate le tempistiche di evasione.

L'operatore del back office dedicato, al momento della ricezione, si accerta che la segnalazione sia comprensiva delle informazioni necessarie ad essere considerata "gestibile", ovvero:

- la presenza dei dati anagrafici che consentano di identificare il soggetto reclamante (denominazione sociale, partita IVA o codice fiscale, indirizzo, eventuali poteri di rappresentanza);
- la chiara indicazione riguardo il servizio oggetto del reclamo ed il contenuto del reclamo stesso;
- ove rilevante, i riferimenti delle operazioni contestate (data, importo, beneficiario, ID transazione) e ogni elemento utile alla valutazione.

Qualora non siano presenti alcune informazioni utili alla presa in carico (e non reperibili in autonomia tramite le applicazioni aziendali), l'operatore richiede al cliente, via email, di aggiornare la comunicazione con tali dati.

2.2 Fase 2 — Registrazione del reclamo

I reclami pervenuti vengono gestiti e "registrati" dal team di back office nel sistema di Ticketing valevole come registro dei reclami. La documentazione ricevuta via email viene conservata al suo interno per il periodo previsto per legge o regolamento e per tutta la durata del periodo contrattuale.

Alla ricezione dell'email, il sistema di ticketing assegna in automatico il subject "Reclamo" e un numero al ticket (Case number), funzionale a tracciare, elaborare, assegnare e archiviare la richiesta. Il sistema assegna automaticamente: il numero identificativo del Case; la data di scadenza di gestione del reclamo; il numero massimo di giorni entro i quali deve essere gestito.

Nel sistema di Ticket deve essere indicato, per ogni reclamo:

- data di ricezione e data di presa in carico della segnalazione;
- nome e cognome del reclamante e del proponente;
- tipologia / categoria del reclamo;
- trattabilità / non trattabilità del reclamo;
- status del reclamo (in istruttoria, accolto, non accolto);

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

- testo della doglianza;
- natura (economica o non economica) del danno subito dal cliente;
- importo del danno subito dal cliente (qualora identificato o identificabile);
- indicazione se il reclamo riguardi profili di competenza esclusiva dell'Emittente Treezor SAS, ai fini della trasmissione.

È responsabilità dell'operatore a cui è assegnato il ticket verificare la completezza delle informazioni. Qualora il soggetto che avanza il reclamo non sia un cliente, l'operatore censisce i dati anagrafici del soggetto, associati ad una posizione anagrafica "light" creata in fase di registrazione. In qualsiasi modalità giunga il reclamo, esso deve essere registrato il prima possibile nel registro dei reclami, salvando anche la relativa conversazione.

2.3 Fase 3 — Istruttoria del reclamo

Il back office è deputato alla raccolta e all'inoltro del reclamo all'Ufficio Reclami, mediante email. La gestione del reclamo è di competenza dell'Ufficio Reclami, responsabile del record keeping e della compilazione delle statistiche relative ai reclami, da comunicare a **Treezor SAS** e, tramite essa, alle Autorità di vigilanza competenti (ACPR e BaFin).

Il cliente è informato della corretta ricezione del reclamo mediante la "presa in carico", **entro 10 (dieci) giorni lavorativi** dalla ricezione, in linea con il termine adottato dall'Emittente nelle proprie DETCs (Klausel 12). La comunicazione avviene con il medesimo canale utilizzato dal cliente. La presa in carico indica almeno: il termine massimo entro cui sarà fornita la risposta; il recapito dell'ufficio che tratta il reclamo; l'eventuale trasmissione del reclamo all'Emittente; la possibilità di rivolgersi alla Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank ove ne ricorrano i presupposti; e il link alla pagina reclami (https://workont.com/reclami/). Se la risoluzione è contestuale alla presa in carico, l'operatore fornisce immediata comunicazione di risoluzione. I termini di cui alla presente Sezione decorrono dalla data di invio del reclamo da parte del Cliente; per i reclami trasmessi a mezzo posta fa fede, quale prova della data di invio, il timbro postale.

Qualora il reclamo riguardi profili di competenza esclusiva dell'Emittente Treezor SAS (es. esecuzione di bonifici SEPA, addebiti diretti, blocco e funzionamento delle Carte, operazioni non autorizzate, chargeback, gestione del Conto, segregazione dei fondi), Promega **trasmette tempestivamente il reclamo all'Emittente** all'indirizzo dedicato reklamationen@treezor.com, affinché proceda alla valutazione per gli aspetti di propria competenza, secondo le procedure previste nelle DETCs. Solo in via **subordinata**, e dopo aver presentato il reclamo a Promega senza ottenere risposta soddisfacente, il Cliente conserva la facoltà di rivolgersi direttamente all'Emittente secondo le modalità previste nelle DETCs (Klausel 12).

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

Ai sensi del **§ 62 Abs. 3 ZAG** e dell'art. 101 della Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2), la Società fornisce al Cliente una risposta **entro 15 (quindici) giorni lavorativi** dalla ricezione. In ragioni eccezionali non dipendenti da Promega, verrà fornita una risposta interlocutoria motivata; in ogni caso, la risposta definitiva è fornita entro **35 (trentacinque) giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo. Per i reclami che non riguardano un servizio coperto dalla PSD2 (ad esempio KYC/KYB, servizio di trasferimento del conto e profili analoghi), la risposta definitiva è fornita il più rapidamente possibile e senza indebito ritardo, e in ogni caso entro **60 (sessanta) giorni lavorativi** dalla ricezione, nel rispetto dei termini generali di tutela del consumatore previsti dall'ordinamento tedesco. La tempistica è monitorata dagli operatori tramite il sistema di ticketing, che genera alert automatici alle scadenze rilevanti.

2.4 Fase 4 — Valutazione esito del reclamo

Al termine della fase istruttoria si effettua la valutazione dell'esito. Se il reclamo è ritenuto fondato, la società mette in atto tutte le azioni volte alla sua risoluzione; se infondato, si fornisce adeguata motivazione del rigetto. Qualora la decisione sostanziale spetti all'Emittente Treezor SAS in ragione della natura del reclamo, l'esito è recepito da Promega sulla base della comunicazione ricevuta dall'Emittente e ritrasmesso al Cliente.

2.5 Fase 5 — Comunicazione al Cliente

Al termine della valutazione si dà comunicazione al cliente in forma scritta, sul medesimo canale utilizzato per l'inoltro del reclamo. La comunicazione contiene la sintesi del reclamo, l'esito (accolto, parzialmente accolto, non accolto), la motivazione, le eventuali azioni intraprese e l'informativa sui sistemi di risoluzione extragiudiziale e di vigilanza (cfr. Sezione 4).

2.6 Fase 6 — Chiusura reclamo

Dopo la comunicazione al cliente si aggiorna lo stato del reclamo nel registro, determinando la chiusura della procedura. In caso di ulteriore reclamo, qualora la risposta in prima istanza non sia ritenuta soddisfacente, viene eseguita la riapertura della pratica e mantenuto il collegamento documentale con il precedente reclamo nel registro.

03 Gestione dell'archivio dei reclami

Le attività di gestione dell'archivio reclami, nella sua forma cartacea ed elettronica, sono di responsabilità dell'Ufficio Reclami. Il registro dei reclami, i relativi reclami e le risposte sono conservati elettronicamente nell'infrastruttura tecnologica di Promega Service GmbH, per **dieci anni** ai sensi del § 257 HGB e del § 147 AO, e per **cinque anni** la documentazione antiriciclaggio ai sensi del § 8 GwG. Anche per eventuali reclami cartacei si utilizza la medesima modalità di archiviazione mediante smaterializzazione ed inoltro alla società. L'Ufficio Reclami è responsabile di compilare le statistiche relative ai reclami, da comunicare a Treezor SAS e, tramite essa, alle Autorità di vigilanza competenti (ACPR e BaFin).

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

04 Sistemi di risoluzione delle controversie

Promega Service GmbH ha definito e divulgato sul proprio sito una Informativa sulle Procedure di Reclamo e Controversie, allo scopo di informare i clienti sui processi e le procedure da seguire in caso di reclami o controversie legate ai servizi ricevuti. Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta da Promega, o non abbia ricevuto risposta entro i termini di cui alla Sezione 2.3, ha facoltà di rivolgersi ai seguenti organismi:

4.1 Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank

Per le controversie relative ai **servizi di pagamento e moneta elettronica**, il Cliente — anche se Unternehmer/Geschäftskunde — può rivolgersi alla **Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank**, organismo statale di conciliazione la cui competenza in materia di Zahlungsdienste si estende, a norma di legge (§ 14 UKlaG), anche agli operatori economici, oltre che ai consumatori. Treezor SAS dichiara nelle proprie DETCs (Klausel 13) la propria partecipazione al procedimento di conciliazione extragiudiziale dinanzi a tale organismo. Modalità di adesione, recapiti aggiornati e Merkblatt del procedimento sono pubblicati su **www.bundesbank.de**.

4.2 BaFin — Segnalazione in materia di vigilanza

Il Cliente può inoltre presentare segnalazioni alla **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)** ai sensi del § 60 ZAG, in caso di presunte violazioni della normativa applicabile ai prestatori di servizi di pagamento. La segnalazione alla BaFin non ha natura conciliativa, ma costituisce azione di vigilanza. I recapiti aggiornati e le modalità di segnalazione sono pubblicati su **www.bafin.de**.

4.3 Reclamo subordinato all'Emittente Treezor SAS

Solo in via **subordinata** rispetto al reclamo presentato a Promega, e per le questioni di esclusiva competenza dell'Emittente, il Cliente conserva la facoltà di rivolgersi direttamente a **Treezor SAS**. Modalità, canali, recapiti e tempistiche del reclamo diretto sono disciplinati nelle **DETCs (Klausel 12)**, pubblicate su **www.treezor.com**, e nei canali di assistenza pubblicati su www.treezor.com (sezione "Contattaci").

4.4 Autorità di controllo per la protezione dei dati personali

Qualora il reclamo abbia ad oggetto il trattamento dei dati personali da parte di Promega, e ferma restando la facoltà di rivolgersi al Titolare all'indirizzo **privacy@workont.com**, il Cliente ha diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 GDPR. Trattandosi di Titolare con sede a Düsseldorf, l'Autorità capofila (artt. 56 e 60 GDPR) è la **Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (LDI NRW)** — Kavalleriestraße 2-4, 40213 Düsseldorf, poststelle@ldi.nrw.de, **www.ldi.nrw.de**. Il Cliente italiano può comunque rivolgersi al **Garante per la protezione dei dati personali** (www.garanteprivacy.it). Per i trattamenti di Treezor SAS, il Cliente si rivolge al DPO all'indirizzo **dpo@treezor.com**.

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*

4.5 Autorità giudiziaria

Resta impregiudicato il diritto del Cliente di adire l'**Autorità giudiziaria competente**, nei limiti di cui all'Articolo 26 dei Termini e Condizioni del Servizio Workont. Per ogni controversia le parti convengono la competenza dei fori di Düsseldorf (Germania): qualora il Cliente rivesta la qualità di commerciante (Kaufmann), tale foro è competente in via esclusiva ai sensi del § 38 Abs. 1 ZPO; negli altri casi, in particolare nei rapporti con Clienti stabiliti in altri Stati UE, la competenza è convenuta quale foro elettivo ai sensi dell'art. 25 del Regolamento (UE) n. 1215/2012 (Bruxelles I-bis). Resta impregiudicata la facoltà di Promega e dell'Emittente di adire il foro generale del Cliente.

4.6 Finalità della presente Informativa

Le principali finalità e utilità di un'Informativa sulle Procedure di Reclamo e Controversie includono:

- **Trasparenza e informazione** — informazioni chiare e dettagliate su come presentare reclami, quali canali sono disponibili e come verranno gestite le segnalazioni.
- **Diritti del Cliente** — delinea i diritti dei clienti in caso di reclamo, inclusi tempi di risposta attesi, possibilità di ricorso a organismi esterni e segnalazione alla BaFin.
- **Processo di gestione dei reclami** — descrive il processo interno di Promega per gestire i reclami e i passaggi per risolvere le questioni sollevate.
- **Responsabilità e impegno di Promega** — l'impegno a trattare equamente e tempestivamente i reclami, con dettagli su come migliorare i servizi in risposta ai reclami ricevuti.
- **Risoluzione amichevole delle controversie** — come Promega incoraggia la risoluzione amichevole, ad esempio tramite mediazione o negoziazione.

In sostanza, è uno strumento chiave per promuovere trasparenza, fiducia e correttezza nelle relazioni tra Promega ed i suoi clienti, contribuendo a risolvere eventuali problemi in modo efficace ed equo.

Workont® è un marchio registrato di Promega Service GmbH · Karlstraße 16, 40210 Düsseldorf, Germania · USt-IdNr. DE453738678
Promega Service GmbH opera quale agente di prestatore di servizi di pagamento di **Treezor SAS**, istituto di moneta elettronica autorizzato e vigilato dall'ACPR (CIB 16798). Workont non è una banca.
Dati personali trattati ai sensi del GDPR (Reg. UE 2016/679) e del BDSG — privacy@workont.com · Reclami: complaints@workont.com. *Gli altri marchi citati appartengono ai rispettivi titolari.*