DeD Consulting

MEDIAZIONE CREDITIZIA E CONSULENZA

DED CONSULTING SRL

MANUALE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI
REDATTO AI SENSI DEL PROVVEDIMENTO DELLA BANCA D'ITALIA 29 LUGLIO 2009 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI "DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI.

AGGIORNAMENTI E REVISIONI			
N. Rev.	**Data**	**Principali modifiche**	**Soggetto Approvatore**
1	13/09/2019	Aggiornamento	Consiglio di Amministrazione

Gestione Reclami

Le disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti impongono ai mediatori creditizi di assicurare, "anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività' di mediazione creditizia" e di individuare "a questi fini un responsabile e/o un ufficio apposito" (sex. XIII par. 2).
Al fine di adeguarsi a tale normativa e di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, la Società ha adottato la seguente procedura per gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda.

Per ***reclamo del Cliente*** si intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, una qualsiasi segnalazione documentata che registri una qualche lamentela, riserva o insoddisfazione del Cliente, riguardo l'operato del Mediatore Creditizio o di un suo Collaboratore.
Per ***trattamento di un reclamo*** si intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato.

La gestione dei Reclami segnalati è affidata al Referente dei reclami, che risponderà entro 15 giorni dall'accoglimento del reclamo.
L'unico canale di trasmissione dei reclami previsto e riconosciuto dalla Società è l'invio di una lettera raccomandata a/r all'indirizzo: DeD Consulting srl- Ufficio Reclami – Via di Villa Severini 54 00191 Roma. Tale metodo è indicato anche sul sito aziendale.

Gli obiettivi dell'attività di gestione dei reclami sono:

- individuare quantità e tipologia dei prodotti e/o servizi erogati che non soddisfano o non possono soddisfare i requisiti richiesti;
- gestire le azioni di primo intervento necessarie per evitare l'erogazione di un servizio non rispondente ai requisiti contrattuali, legislativi ed agli standard aziendali;
- avviare le azioni di trattamento dei reclami rilevati, atte ad eliminare e/o ridurre gli effetti dei reclami stessi ed i costi conseguenti;
- fornire informazioni per il perseguimento del miglioramento continuo, attraverso l'analisi dei dati raccolti.

I reclami raggiungono direttamente il Referente aziendale individuato; questi formalizzerà il reclamo ricevuto compilando le prime due sezioni del relativo modulo, riportando in esso tutti i riferimenti necessari ad inquadrare il reclamo:

1. nominativo/denominazione del Cliente
2. recapiti del Cliente
3. data del contratto di mediazione
4. riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto
5. motivazione del reclamo
6. richiesta nei confronti della Società

Nel caso in cui, durante lo svolgimento della propria attività, il Collaboratore dovesse rilevare/ricevere un reclamo, fornirà le necessarie indicazioni al Cliente sulla modalità da seguire per inviare il reclamo all'azienda.

Una volta identificato e registrato il reclamo, il Referente reclami consegna il modulo debitamente compilato al Responsabile dell'attuazione del trattamento che procede a definirne le modalità di trattamento, con il supporto eventualmente del Collaboratore cui si riferisce la segnalazione ovvero ad annotare il trattamento attuato se la segnalazione ha avuto risoluzione immediata.

Per i reclami rilevati e/o segnalati e non prontamente risolvibili si procede alla loro **identificazione** e si avvia l'analisi della causa dello stesso per stabilire la risoluzione da adottare e le relative responsabilità per il suo trattamento.

Le **risoluzioni da adottare** saranno definite di volta in volta.

La risoluzione adottata, se immediata, è registrata. Nel caso in cui il reclamo prevede la richiesta di rimborsi, o temi da approfondire, o l'apertura del sinistro presso la compagnia di assicurazione o l'eventualità dell'intervento di un legale esterno, deve sempre essere avvisata la Direzione.

A completamento dell'azione di trattamento, la chiusura del reclamo è verificata e registrata; il numero del modulo di reclamo compilato viene riportato sul Registro dei reclami, in modo che si possano eseguire analisi statistiche e di tendenza, oltre che redigere un eventuale rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati.

Al fine del miglioramento continuo, le elaborazioni statistiche effettuate sui reclami registrati, costituiranno parte integrante della documentazione necessaria per lo sviluppo della relazione annuale.

Alla fine dell'anno, infatti, o semestralmente, in base alla tipologia e al numero di reclami pervenuti, il Responsabile dell'attuazione del trattamento del reclamo elabora una relazione per il Consiglio di Amministrazione in cui riporta:

- numero di reclami:
- tipologia di reclamo;
- tempo medio di risposta al cliente;
- modalità di superamento del problema segnalato;
- numero di reclami irrisolti;