***POLICY GESTIONE RECLAMI***

Versione n. 02 23/10/2024

***INDICE***

1. Premessa 3

2. Responsabilità 3

3. Ricezione Reclamo 3

4. Registrazione del Reclamo 4

5. Gestione del Reclamo 4

6. Conseguenze del Reclamo 5

7. Situazione Annuale 5

1. **Premessa**

Il rapporto di Mediazione Creditizia si basa sulla fiducia e la stima che i Clienti e gli Istituti Finanziatori ripongono nel Mediatore.

Consapevole, dunque, dell’importanza di avere e mantenere un rapporto chiaro e trasparente con gli attori in campo, Area Finanza S.p.A. (di seguito anche in breve “Area Finanza”) ha da sempre dato grande importanza a quanto può assicurare un rapporto di piena fiducia con i propri interlocutori attivando tutti i presidi (previsti anche dalla vigente normativa che disciplina il settore) relativi alla trasparenza, alla formazione nel continuo dei propri dipendenti e collaboratori, al corretto ed ordinato svolgimento delle proprie attività.

In particolare, Area Finanza S.p.A. si è dotata di un Codice Etico alla cui osservanza sono tenuti tutti i Dipendenti, Collaboratori, Consulenti e Fornitori che intervengono nel flusso operativo aziendale o, semplicemente, interagiscono con essa.

Vieppiù, tutti i Dipendenti ed i Collaboratori sono sottoposti, nel continuo, ad attività formative per mantenere sempre alto il livello delle competenze di quanti operano con e per Area Finanza.

Uno degli ambiti in cui si estrinseca la trasparenza del rapporto è la capacità di gestire al meglio e con tempestività eventuali reclami.

Spesso i reclami possono consentire di individuare insufficienze organizzative ovvero atteggiamenti non consoni o comunque non in linea con le istruzioni operative e/o il Codice Etico di Area Finanza di dipendenti o collaboratori in rapporto con il pubblico.

Pertanto, la corretta e repentina gestione dei Reclami può mettere Area Finanza in condizione di migliorare il soddisfacimento dei propri interlocutori, di intervenire per rendere più efficace ed efficiente la propria struttura organizzativa e di incrementare le capacità relazionali dei propri Dipendenti e Collaboratori.

1. **Responsabilità**

Area Finanza ha posto la responsabilità della gestione degli eventuali reclami in capo alla Funzione di *Compliance* che dovrà provvedere alla loro analisi e risoluzione in tempi molto contenuti secondo le modalità di seguito descritte.

1. **Ricezione Reclamo**

Premesso che per eventuali controversie con i Mediatori Creditizi i Clienti non possono rivolgersi all’[**Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)**](https://www.areafinanzaspa.it/File/guidaABFricordo.pdf) in quanto questo organo non è deputato a dirimere questioni inerenti ai Mediatori Creditizi (giusto art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993 letto in combinato disposto con l’art. 115 del richiamato Decreto Legislativo e con il Provvedimento della Banca d’Italia del 18 giugno 2009 e ss.mm.), Area Finanza ha provveduto a dotarsi di una apposita casella di posta elettronica (e-mail) alla quale i Clienti possono indirizzare i propri reclami.

Tale casella di posta elettronica, nella disponibilità diretta ed esclusiva della Funzione *Compliance*, è: [reclami@areafinanza.it](mailto:reclami@areafinanza.it).

Il reclamo può essere inoltrato anche compilando l’apposito format presente sul sito [www.areafinanza.it](http://www.areafinanza.it) nella sezione “Reclami”.

1. **Registrazione del Reclamo**

Ricevuto il Reclamo, la Funzione *Compliance* provvede a registrarne gli estremi in un apposito registro composto da un Foglio di lavoro in formato EXCEL che ha il seguente formato:

* Data ricezione del reclamo;
* Ragione Sociale del Cliente;
* ID della pratica alla quale si riferisce (desumibile dal Sistema Informativo Aziendale);
* Nominativo del Gestore della pratica (desumibile dal Sistema Informativo Aziendale);
* Descrizione del reclamo;
* Data comunicazione al Cliente della presa in carico del reclamo;
* Descrizione delle azioni poste in essere per l’accertamento delle cause del reclamo;
* Definizione della responsabilità del reclamo (dipendente, collaboratore, cliente, istituto finanziatore o altri);
* Attività proposte dalla Funzione *Compliance* all’Amministratore Unico per la chiusura del Reclamo;
* Data del report sottoposto all’Amministratore Unico per la chiusura del Reclamo;
* Data della comunicazione al Cliente per la soluzione del reclamo autorizzata dall’Amministratore Unico;
* Eventuali interventi disciplinari intrapresi nei confronti del responsabile del reclamo (se dipendente o collaboratore);
* Eventuali azioni correttive dell’organizzazione di Area Finanza per evitare il sorgere di eventi analoghi;
* Data di chiusura del reclamo.

1. **Gestione del Reclamo**

Registrato il reclamo nelle modalità indicate nel paragrafo precedente, La Funzione *Compliance*:

* Informa il reclamante a mezzo e-mail (entro due giorni dalla ricezione), che la sua segnalazione è stata presa in carico e che la pratica sarà definita entro 10 (dieci) giorni lavorativi;
* acquisisce tutta la documentazione necessaria per gestire il reclamo;
* contatta (telefonicamente o a mezzo e-mail), se ne sorge la necessità, il reclamante per acquisire eventuali chiarimenti o altri elementi che possano essere utili alla definizione delle cause del reclamo stesso;
* contatta il gestore (Dipendente o Collaboratore) della pratica oggetto di reclamo per informarlo circa il reclamo stesso ed acquisire eventuali informazioni in merito

Individuate cause, effetti e responsabilità legate al reclamo, la Funzione *Compliance*, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della ricezione, ne informa l’Amministratore Unico di Area Finanza, proponendo eventuali soluzioni.

Entro 2 (due) giorni lavorativi l’Amministratore Unico comunicherà alla Funzione *Compliance* le sue determinazioni che dovranno essere, da quest’ultima, prontamente inoltrate al Cliente reclamante.

E’ responsabilità della Funzione *Compliance* contattare a mezzo e-mail, nei 2 (due) giorni successivi, il Cliente reclamante per concordare la chiusura del Reclamo ovvero acquisire eventuali nuove informazioni da sottoporre immediatamente all’Amministratore Unico per l’eventuale prosieguo dell’istruttoria.

1. **Conseguenze del Reclamo**

Come già evidenziato nel paragrafo 1, “i reclami possono consentire di individuare insufficienze organizzative ovvero atteggiamenti non consoni o comunque non in linea con le istruzioni operative e/o il Codice Etico di Area Finanza di dipendenti o collaboratori in rapporto con il pubblico”.

Quindi un reclamo non può concludersi con la semplice risposta (positiva o negativa che sia) da indirizzare al Cliente ma deve comportare una più attenta analisi che porti, eventualmente, ad individuare:

1. un errato comportamento di un Dipende o di un Collaboratore;
2. una disfunzione organizzativa interna;
3. una problematica riconducibile all’Istituto Finanziatore.

Nel caso a) (errato comportamento di un Dipende o di un Collaboratore) l’Amministratore Unico può comminare eventuali azioni disciplinari proporzionate all’accaduto.

Nel caso b) la Funzione *Compliance* dovrà proporre all’Amministratore Unico l’adozione di nuovi presidi organizzativi che consentano di evitare il ripetersi di quanto accaduto.

Nel caso c) sarà cura dell’Amministratore Unico contattare l’Istituto Finanziatore per concordare eventuali azioni correttive che l’Istituto stesso dovrà intraprendere per evitare il ripetersi dell’evento.

1. **Situazione Annuale**

Entro la fine del mese di gennaio di ciascun anno, la Funzione *Compliance* predisporrà una relazione sull’attività svolta ed una situazione dei reclami verificatisi nel corso dell’anno appena trascorso. Sia la relazione che la situazione dei reclami devono essere sottoposte all’Amministratore Unico che, presane visione, autorizzerà la pubblicazione (della sola situazione reclami) sul sito web di Area Finanza.

La pubblicazione della situazione annuale dei reclami deve essere fatta anche in assenza di reclami.

1. **Modulistica**

Oltre al registro dei reclami (illustrato nel dettaglio al paragrafo n. 4), la procedura prevede anche altri due format:

1. Format per reclami (da impostare, preferibilmente sul sito WEB);
2. Format per rendiconto annuale.

Negli allegati seguenti sono riprodotti i moduli richiamati.

Allegato a)

**Modulo Reclami**

Nome \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Provincia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Descrizione

|  |
| --- |
|  |

Ho preso visione dell’informativa in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e ne presto il consenso limitatamente alla gestione del presente reclamo.

**N.B.: Il presente reclamo sarà inoltrato, automaticamente, all’indirizzo email** [**reclami@areafinanza.it**](mailto:reclami@areafinanza.it)

Allegato b)

**RENDICONTO GESTIONE RECLAMI PER L’ANNO \_\_\_\_\_\_**

In riferimento alla normativa vigente in materia di Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari, Area Finanza SpA provvede, annualmente, alla pubblicazione sul proprio sito WEB di un rendiconto che riepiloga i Reclami ricevuti dalla clientela e trattati nel corso dell’anno di riferimento.

|  |  |
| --- | --- |
| Reclami ricevuti nel periodo in esame | N. |

|  |  |
| --- | --- |
| RECLAMI SUDDIVISI PER FORMA TECNICA | |
| Mutuo | N. |
| Apertura di credito in c/c | N. |
|  | N. |
|  | N. |
|  | N. |

|  |  |
| --- | --- |
| SOLUZIONE RECLAMI | |
| Reclami accolti | N. |
| Reclami non accolti | N. |
| Reclami accolti parzialmente | N. |
| Reclami ancora in istruttoria | N. |

|  |  |
| --- | --- |
| ULTERIORI RICORSI DEI CLIENTI | |
| Ricorsi alla mediazione ai sensi del D.lgs n.28 del 4 marzo 2010 | N. |
| Richiesta all’Autorità Giudiziaria | N. |

AREA FINANZA S.p.A.

*Resp. Funzione Compliance*