

ADATTOFIN MEDIAZIONE CREDITIZIA SPA

MANUALE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Valido dal 01/01/2021

Approvato dall'amministratore unico

Sommario

1. SCOPO.....	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3. MANUALE RECLAMI.....	2
4. RESPONSABILE RECLAMI.....	3
5. PROCEDURA RECLAMI.....	3
6. GESTIONE RECLAMI RICEVUTI.....	4
7. SINTESI PROCESSO RECLAMI.....	5
8. RELAZIONE RECLAMI E RENDICONTO RECLAMI.....	5
ALLEGATO Y.....	5
ALLEGATO Z.....	6

1. SCOPO

L'obiettivo di Adattofin Mediazione Creditizia S.P.A è quello di offrire un servizio di qualità ai propri clienti ponendo la massima attenzione alle necessità espresse dagli stessi, al fine di garantire la completa soddisfazione e rafforzarne la fiducia. Nonostante l'impegno profuso è possibile che le aspettative di alcuni clienti possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato.

Per cui, in queste circostanze, diventa fondamentale consolidare la relazione con il cliente per comprendere le cause dell'eventuale disagio, invitando il cliente stesso a richiedere chiarimenti alla Società. Per rafforzare la fiducia dei clienti è necessario attuare gli adempimenti previsti dalle disposizioni in materia di trasparenza, fornendo allo stesso tempo indicazioni pronte e semplici sulle modalità con cui presentare reclamo a seguito di eventuali problemi o disagi sorti durante l'attività di mediazione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modifiche sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - impongono ai destinatari, tra cui 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, Adattofin Mediazione Creditizia S.P.A ha adottato il seguente manuale per gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda.

3. MANUALE RECLAMI

Il presente manuale descrive le procedure operative adottate dalla Società, al fine di trattare i reclami ricevuti dalla clientela.

In particolare, il presente documento ha l'obiettivo di:

- indicare il Responsabile del processo di gestione dei reclami;
- indicare le modalità tramite cui la Società riceve i reclami;
- indicare le modalità tramite cui la Società gestisce e risponde ai reclami;
- indicare le modalità di rendicontazione dei reclami ricevuti.

Per reclamo del cliente s'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 s'intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato.

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.

4. RESPONSABILE RECLAMI

L'Amministratore Unico funge anche da Responsabile reclami secondo il principio di proporzionalità¹

Il Responsabile reclami rende pubblico, con periodicità almeno annuale, il rendiconto complessivo dei reclami ricevuti e rende note le relative soluzioni organizzative intraprese.

Il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati è, inoltre, pubblicato sul sito internet istituzionale della Società, oltre che essere disponibile presso la sede della Società stessa.

5. PROCEDURA RECLAMI

Quando il cliente ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato e imputa alla Società, al comportamento dei collaboratori a contatto con il pubblico, il motivo della insoddisfazione, lo stesso potrà inviare un reclamo in forma scritta seguendo le istruzioni indicate dalla sezione "reclami" presente sul sito internet della Società e/o richiedendo l'apposito modulo presso la sede aperta al pubblico della Società.

Il reclamo deve essere inviato secondo le seguenti modalità, che sono altresì comunicate all'interno del foglio informativo, sul mandato di mediazione e sul sito internet:

- posta ordinaria indirizzata a: Adattofin Mediazione Creditizia S.P.A - ufficio reclami - Via Angelico, 163 - 00195 Roma (RM)
- Posta elettronica: reclami@adattofin.it

¹ Ai sensi delle Linee Guida OAM del 1° ottobre 2014, aggiornate con delibera del comitato il 24/06/2021, "nelle società caratterizzate da minore complessità operativa, dimensionale e organizzativa - in ragione del principio di proporzionalità è consentito adottare procedure di controllo che prevedano di affidare il presidio in capo a soggetti con funzioni manageriali, purché quest'ultimi non svolgano - in alcun modo - funzioni commerciali a contatto con la clientela".

- PEC: adattofin@pec.it

Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:

1. dati identificativi del cliente (**se persona fisica**: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; **se persona giuridica**: denominazione, partita iva, sede legale);
2. recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
3. descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
4. eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

6. GESTIONE RECLAMI RICEVUTI

Ricevuto il reclamo all'attenzione del Responsabile Reclami attraverso le modalità sopramenzionate, questo viene esaminato al fine di approfondire la necessità della raccolta di ulteriori informazioni e documentazione a supporto tramite il confronto attivo con gli organi aziendali coinvolti nel reclamo stesso.

Il Responsabile reclami registra in un apposito registro le seguenti indicazioni:

- nominativo/denominazione del cliente
- recapiti del cliente
- data del contratto di mediazione
- riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto
- motivazione del reclamo
- richiesta nei confronti della Società
- stato di lavorazione
- data risposta
- esito

Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni aggiuntive, il Responsabile reclami predispone una lettera di risposta al cliente, entro e non oltre **60 giorni** dalla ricezione del reclamo stesso.

Il registro reclami contiene le informazioni presenti all'allegato Z.

La risposta inviata al cliente, che verrà comunicata tramite lettera raccomandata A/R o mezzo PEC, conterrà l'esito del reclamo:

1. il reclamo è ritenuto fondato se si riconoscono le ragioni del cliente, indicando le azioni che la Società intende intraprendere e i relativi i tempi di attuazione;
2. il reclamo è ritenuto infondato se non si riconoscono le ragioni del cliente.
In tal caso la Società dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

Si precisa che il cliente NON può ricorrere all'ABF per controversie sorte direttamente con la società di mediazione creditizia².

Il Responsabile definirà le modalità di trattamento, con eventualmente il supporto 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 caso per caso.

² Comunicazione OAM n. 27/20

La risoluzione adottata, se immediata, è registrata nell'apposito fascicolo. L'amministratore Unico che funge da Responsabile Reclami 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 considererà l'eventuale intervento di un legale esterno.

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.

7. SINTESI PROCESSO RECLAMI

Ruolo	Responsabilità
Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Espone reclamo in forma scritta e lo trasmette alla Società via posta ordinaria, via e-mail o PEC.
Responsabile Reclami	<ul style="list-style-type: none">• Riceve il reclamo inviato e appone la data di ricezione;• Registra il reclamo nell'apposito registro.• Approfondisce e raccoglie informazioni e documentazione afferenti al reclamo;• Predisponde la lettera di risposta al cliente;• Invia la lettera di risposta al cliente entro i 60 gg come ai sensi di Legge;• Predisponde rendiconto annuale dei reclami

8. RELAZIONE RECLAMI E RENDICONTO RECLAMI

Il Responsabile reclami redigerà annualmente una relazione in cui saranno specificati:

- numero di reclami;
- tipologia di reclamo;
- tempo medio di risposta al cliente;
- modalità di superamento del problema segnalato;
- numero di reclami irrisolti;
- numero di reclami per i quali è stato necessario rivolgersi ad un legale esterno.

Allo stesso modo, il rendiconto reclami afferente all'anno precedente è reso pubblico sul sito internet della Società.