

FINANZIARIA SERENISSIMA S.P.A.
PROCEDURA INTERNA
GESTIONE RECLAMI

VERSIONE

Versione	Data	Descrizione
1°	14/03/2018	1° versione
2°	18/03/2020	2° versione

INDICE DEI CONTENUTI

1. AMBITO DI APPLICAZIONE	4
2. OBIETTIVI.....	4
3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI.....	4
4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'	5
4.1 RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO	5
4.2 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO	5
5. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO	6
5.1 ISTRUTTORIA DELLA FUNZIONE GESTIONE RECLAMI.....	6
5.2 COINVOLGIMENTO DELLA UNITÀ ORGANIZZATIVA IMPLICATA NELLA “LAMENTELA DEL CLIENTE”	6
6. RISPOSTA AL CLIENTE	6
7. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI	7
8. CONTROLLI	7
9. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	7

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata descrive gli adempimenti indispensabili che Finanziaria Serenissima deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

2. OBIETTIVI

La procedura in esame assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale della Funzione.

Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza. Così operando si intende:

- Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- Assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e in definitiva per contenere i rischi legali e reputazionali.

3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

La Società, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami la cui responsabile è la Dr.ssa Aurora Licciardiello.

Principi di carattere generale

La Società, attribuisce alla Funzione Reclami la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne.

Per reclamo si intende ogni atto con cui il cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (tramite raccomandata AR / comunicazione elettronica e-mail) a Finanziaria Serenissima un suo comportamento o un'omissione.

Funzione Gestione Reclami

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti, la funzione viene investita del compito di risolvere le eventuali controversie al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali.

La Funzione Reclami è destinataria dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo.

La Funzione preposta valuta i reclami pervenuti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi.

La Funzione è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché

delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

Forme di inoltro del reclamo

Il cliente¹ può presentare reclamo, mediante comunicazione elettronica e-mail o lettera raccomandata AR, indirizzata a Funzione gestione reclami di Finanziaria Serenissima.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diversa dalla precedente, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati alla Funzione Reclami.

Ai fini della presente normativa sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al REG. Ue 679/2016, al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy) ed alle s.m.i.;
- le richieste di cui all'esercizio dei diritti prevista dalla normativa nazionale ed internazionale sulla Privacy.

4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'

4.1 RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO

Il reclamo deve pervenire direttamente alla Funzione gestione reclami.

4.2 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La Funzione Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro si annotano:

1. dati del cliente:
 - a. nome e cognome/denominazione;
 - b. data e luogo di nascita/natura del soggetto;
 - c. domicilio di residenza/ sede legale;
 - d. e-mail;
 - e. categoria di appartenenza (consumatore – cliente al dettaglio – clientela ordinaria);
 - f. numero identificativo anagrafica.
2. Dati della controversia:
 - a. tipologia del rapporto a cui si riferisce la controversia;
 - b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
 - c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente.
3. Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del

¹ Persona fisica o persona giuridica. L'individuazione del soggetto deve essere ricondotta alla titolarità del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo.

reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale).

La Funzione reclami, una volta registrato il reclamo, procede con la relativa istruttoria.

5. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

5.1 ISTRUTTORIA DELLA FUNZIONE GESTIONE RECLAMI

La Funzione Reclami compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

Esso avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito della doglianza, può richiedere alle strutture organizzative Società competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione e tutte le informazioni del caso, l'addetto della Funzione Reclami analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito (legali/contabili...) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente.

5.2 COINVOLGIMENTO DELLA UNITÀ ORGANIZZATIVA IMPLICATA NELLA "LAMENTELA DEL CLIENTE"

Terminata l'attività istruttoria, il Responsabile della Funzione Reclami prepara la risposta per il cliente, la sigla e, prima dell'invio della risposta al cliente, la trasmette all'Amministratore Delegato.

6. RISPOSTA AL CLIENTE

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, la Funzione Reclami sovrintende alla predisposizione ed invio la risposta al cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.

La predisposizione della risposta viene fatta dall'amministratore delegato con il supporto dell'ufficio legale.

La Funzione Reclami deve inoltre:

- verificare che la risposta sia avvenuta entro i termini previsti dalla normativa;
- registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Contenuto minimo delle risposte:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che la Società si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante.

7. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno Società.

In particolare:

- La Funzione Reclami deve predisporre, con cadenza annuale, entro 90 giorni dalla chiusura dell'anno di riferimento, una apposita relazione che illustri la situazione dei reclami. La stessa deve essere indirizzata al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale.
- La Funzione Reclami deve pubblicare annualmente sul sito internet della Società o – in mancanza – in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

8. CONTROLLI

La Funzione di Conformità o, in sua assenza, dell'Internal Audit, riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

9. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.