

Policy

Gestione dei Reclami e dei Ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario in doValue Country Italy e doNext

(Estratto informativo)

PREMESSA

Nella definizione del processo di gestione dei reclami, si dovrà tenere presente che doValue, nella veste di società 115 Tulps, gestirà i reclami sia in proprio (nella veste di società 115 Tulps e associata Unirec), sia su incarico di proprie Deleganti.

Il Gruppo doValue annette una primaria importanza all'adozione e al mantenimento di efficaci meccanismi di gestione dei reclami, atti a garantire un'interazione sollecita, efficiente ed esaustiva con i clienti, nonché il periodico monitoraggio e reporting dell'andamento dei reclami così da permettere la tempestiva identificazione di eventuali interventi correttivi gestionali o procedurali.

Per quanto riguarda i reclami gestiti in proprio, il codice di condotta Unirec, ove applicabile, prevede l'adozione di un codice diretto a promuovere un dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, in modo tale che tutti possano operare sulla base di regole certe e condivise con la necessità di un riscontro ai reclami e la tenuta di un registro di quelli pervenuti.

Per quanto concerne invece i reclami trattati per conto delle Deleganti, si applicheranno le Disposizioni di Trasparenza emanate dalla Banca d'Italia nonché le normative tempo per tempo emanate in materia ed eventualmente applicabili che impongono agli stessi soggetti vigilati di dotarsi di procedure atte a garantire ai clienti che presentano un reclamo per iscritto, risposte sollecite ed esaustive; dette procedure devono peraltro prevedere l'individuazione di un Responsabile e/o di un Ufficio indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte.

Tali procedure potranno prevedere la delega per la gestione di reclami a soggetti terzi.

2. STRUTTURA DEPUTATA ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

2.1 L'Ufficio Reclami

Coerentemente con le disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", doValue Country Italy, al fine di trattare in modo idoneo i reclami per conto delle Deleganti, si è dotata di una struttura dedicata alla gestione dei Reclami (l'"Ufficio Reclami"), collocata in una posizione distinta e gerarchicamente indipendente dalle funzioni di business.

Con riferimento a ciascuna Delegante è comunque individuato un Responsabile reclami il cui nominativo e i dati di contatto sono comunicati dall'intermediario stesso alla Banca d'Italia.

L'Ufficio Reclami della Società deve essere dotato di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate, nonché idoneamente formate, al fine di assicurare una gestione indipendente, ragionevole, ed efficace dei Reclami pervenuti, tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

doValue assicura al personale preposto alla gestione dei reclami una formazione adeguata in relazione ai rispettivi compiti.

Il responsabile dell'Ufficio Reclami della Società, solo per i reclami relativi alle Deleganti, e il personale dedicato:

- sono informati in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente dell'ABF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato sul sito internet;
- valutano i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

L'Ufficio Reclami potrà avere una propria organizzazione gerarchica. Le relative deleghe, eventualmente rilasciate, dovranno essere opportunamente formalizzate e portate a conoscenza delle strutture interessate.

3. GESTIONE DEI RECLAMI

3.7 Predisposizione della lettera di risposta al reclamo

A) Contenuto della risposta

Le risposte al reclamo devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che doValue/la Delegante si impegna ad assumere e i tempi tecnici entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché, ove previsto, dalle normative di riferimento, le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (e/o altro Organismo di conciliazione cui i relativi Intermediari aderiscano), solo ove destinatario del Reclamo sia un Intermediario Finanziario (e non, ad esempio, un veicolo di cartolarizzazione), nonché altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

4. REGISTRO RECLAMI

L'Ufficio Reclami istituisce e gestisce per conto delle Deleganti, ove contrattualmente previsto, un apposito Registro Reclami costituito in forma elettronica e che deve contenere copia della risposta di ciascun reclamo pervenuto.

Il Registro informatico riporta, tra gli altri campi, la data di ricezione e invio della risposta, i dati identificativi del Cliente, la tipologia di reclamo, l'esito del reclamo e le misure adottate per risolvere il problema sollevato.



5. REPORTISTICA

L'Ufficio Reclami doValue predispone mensilmente un report per la Direzione. Inoltre, ove previsto contrattualmente invia a ciascuna Delegante, trimestralmente e/o annualmente un report sulla situazione complessiva dei reclami.

6. SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

Al fine di garantire una gestione efficace ed efficiente dei reclami e per assicurare il contenimento dei rischi legali e reputazionali connessi con lo svolgimento di tale funzione, doValue si è dotato di un sistema dei controlli interni.