

PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

AMBITO DI APPLICAZIONE

HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L., in conformità a quanto disposto dal Testo Unico Bancario e dalla normativa in materia, ha provveduto a istituire al proprio interno una Funzione Reclami che, coerentemente con le disposizioni vigenti, prende in carico le eventuali controversie insorte con la clientela al fine di verificare le doglianze e rispondere in modo efficace e soddisfacente.

La gestione dei reclami è affidata a Paola Bonfanti, a tal fine nominata e che opera in autonomia e indipendenza rispetto alle altre funzioni aziendali. I collaboratori iscritti all'elenco tenuto presso l'Organismo Agenti e Mediatori sono edotti sulla procedura di gestione dei reclami e vengono aggiornati ogniqualvolta vi siano novità in materia.

Il presente documento descrive le procedure e le modalità operative adottate dalla Società per un'efficace gestione dei reclami.

A tal fine si ricorda che l'Arbitro Bancario Finanziario non è competente per la risoluzione delle controversie eventualmente sorte con HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. in quanto tale organismo è competente solo per i ricorsi che i Clienti intendessero presentare nei confronti degli intermediari bancari o finanziari. Anche tale motivo, i collaboratori di HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. mettono sempre a disposizione Il documento "ABF in parole semplici" redatto da Banca d'Italia.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative al trattamento dei dati personali di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) in materia di Privacy.

OBIETTIVI

HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. adotta il presente documento per:

- definire la Politica di Gestione dei Reclami affinché sia ispirata all'equo trattamento dei Clienti e sia idonea a gestire eventuali conflitti di interesse con il reclamante;
- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza, anche quando tali attività siano svolte in outsourcing;
- garantire la corretta documentazione delle procedure e la conseguente attività di reportistica;
- Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

PRINCIPI GENERALI

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

La procedura si basa sui seguenti principi:

Tracciabilità - I reclami ricevuti devono essere sempre registrati in un archivio informatico (o cartaceo) che consenta il rapido recupero delle informazioni sui diversi casi e che tenga traccia delle attività poste in essere per la loro soluzione;

Tempestività - HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. garantisce i tempi massimi di risposta fissati in 30 giorni dalla ricezione del reclamo;

Trasparenza - Devono sempre essere rese note al Cliente le modalità con cui presentare il reclamo e i suoi diritti. Deve essere inoltre garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sulla attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati, che viene annualmente pubblicata;

PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

Chiarezza - Le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile. Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, la Società fornisce al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione;

Correttezza - Nella gestione del reclamo la condotta di HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. è improntata alla massima correttezza nei confronti del Cliente;

Conoscenza - HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte dei propri dipendenti/addetti/collaboratori. La Funzione Reclami deve garantire la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;

Gratuità - HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. garantisce al reclamante la gratuità della procedura di reclamo.

DEFINIZIONI

Funzione Reclami - Parte della struttura di HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. deputata alla gestione dei reclami stessi. La Funzione Reclami è indipendente rispetto alle funzioni commerciali preposte alla commercializzazione dei prodotti/servizi;

Reclamo - Ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, email) a HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. un suo comportamento o un'omissione. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto;

Conciliatore Bancario Finanziario - È l'associazione che offre diverse modalità per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono:

Conciliazione - È un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il Conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione;

Ombudsman - Giurì bancario: è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l'"Ufficio Reclami" della propria Banca o intermediario finanziario. Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo dal 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Se è richiesto un risarcimento del danno, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera i 100.000 euro;

Arbitrato - È una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia;

Registro reclami - È lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna ed esterna;

Cliente - È qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. nonché qualsiasi soggetto che intende entrare in relazione con la Società (rientrano pertanto ai fini della presente procedura anche i reclami relativi alla fase delle trattative precontrattuali).

PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

COMPITI E RESPONSABILITÀ

La Funzione Reclami è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami;
- della classificazione dei reclami, anche ai fini del monitoraggio;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo;
- del monitoraggio del reclamo;
- della trasmissione al Cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa;
- della predisposizione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il Responsabile della Funzione:

- riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale sulla situazione complessiva dei reclami ordinari ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;
- è responsabile dell'organizzazione dell'attività formativa del personale preposto alla gestione dei reclami.

GESTIONE OPERATIVA DEI RECLAMI: DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- ricezione del reclamo;
- registrazione nel registro reclami;
- istruttoria del reclamo;
- risoluzione del reclamo.

RICEZIONE DEL RECLAMO

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti dalla normativa è necessario che tutti i reclami pervenuti a HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. siano trasmessi alla Funzione Reclami entro lo stesso giorno della ricezione.

Nel caso di reclamo scritto presentato direttamente presso una delle sedi della Società, l'addetto di sede dovrà:

- far compilare il modulo di reclamo assicurandosi che il reclamante apponga nel modulo la data e la firma;
- apporre il timbro datario sulla busta di trasmissione del reclamo;
- inviare tutta la documentazione all'indirizzo mail dell'ufficio reclami.

In ogni caso, ai fini della determinazione della data di ricezione, valgono i seguenti criteri:

1. Per i reclami pervenuti alla sede del Mediatore:

- raccomandate AR - data di effettiva ricezione della missiva, coincidente con la sottoscrizione dell'avviso di ricevimento, così come da timbro datario posta in entrata;
- posta ordinaria - data di effettiva ricezione della missiva, così come da timbro datario posta in entrata.

2. Per i reclami pervenuti tramite mail o PEC:

- data ingresso della missiva sulla casella di posta elettronica.

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere completati gli adempimenti previsti è necessario che tutti i reclami pervenuti a HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. attraverso canali diversi da quelli sopra indicati, siano inviati tempestivamente alla mail ufficioreclami@hifinance.it in modo da permettere l'immediata attivazione della procedura di gestione del reclamo.

PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

È fondamentale che i reclami contengano almeno i seguenti elementi:

- nominativo/denominazione del Cliente;
- recapiti del Cliente;
- data del contratto di mediazione;
- riferimenti delle persone incaricate di HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L. con le quali si è entrati in contatto;
- motivazione del reclamo;
- richiesta nei confronti di HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L..

REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

La Funzione Reclami è responsabile della gestione del Registro Reclami, tenuto in formato elettronico o cartaceo, in cui devono essere annotati:

1. I DATI GENERALI DEL RECLAMO

- a) codice progressivo per anno;
- b) anno di ricezione;
- c) data di ricezione;
- d) modalità di ricezione;
- e) valore economico della controversia;
- f) esito finale del reclamo (accolto/rigettato/accolto parzialmente);
- g) motivazioni dell'accoglimento/del rigetto/dell'accoglimento parziale;
- h) trasferimento del reclamo all'Autorità di Vigilanza/Autorità Giudiziaria/attivazione di altri meccanismi di mediazione/arbitrato previsti dalla normativa;
- i) data di chiusura definitiva;
- j) qualora il reclamo fosse di competenza di un ente finanziatore, indicazione della data di trasmissione all'intermediario;
- k) eventuale riapertura della controversia in altre sedi.

2. OGGETTO DEL RECLAMO E MOTIVAZIONI

- a) contestazioni sull'informativa precontrattuale e contrattuale;
- b) contestazioni per mancata o inesatta esecuzione;
- c) contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate;
- d) altro.

3. DATI SOGGETTO RECLAMANTE

4. CLASSIFICAZIONE DI EVENTUALI DATI CORRETTIVI

- a) intervento formativo;
- b) intervento organizzativo;
- c) altro.

Il Registro Reclami è uno strumento elettronico o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (report interni aziendali) ed esterna nei confronti degli Organismi di Vigilanza. Qualora il Mediatore ricevesse reclami relativi a comportamenti tenuti da intermediari, deve trasmettere senza ritardo all'impresa interessata i reclami eventualmente ricevuti dandone contestualmente notizia al reclamante.

ISTRUTTORIA

La Funzione Reclami compie, nella trattazione degli stessi, una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta.

La Funzione Reclami può, al fine di verificare l'accaduto e per un esame più approfondito della lamentela:

- contattare telefonicamente il reclamante per verificare le motivazioni del reclamo;
- richiedere formalmente al reclamante l'eventuale integrazione della documentazione presentata (qualora tale documentazione fosse incompleta);

PROCESSO DI GESTIONE RECLAMI

- informare l'addetto/dipendente/collaboratore interessato dal reclamo, in quanto relativo ad un proprio comportamento, invitandolo a fornire entro 10 giorni una relazione sui fatti contestati dal reclamante, nonché la documentazione pertinente e ogni altra informazione utile per la gestione del reclamo ed infine esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stessa;
- interagire con tutte le risorse che hanno gestito la pratica per acquisire qualsiasi informazione utile all'istruttoria (ad esempio: note di lavorazione, file audio, mail ecc.).

Dopo aver espletato quanto sopra:

- analizza la documentazione ricevuta e tutte le informazioni del caso;
- analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata;
- valuta le questioni di merito (legali, amministrative, comportamentali ecc.) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante;
- qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari può richiedere parere scritto specialistico.

La Funzione Reclami, analizzata tutta la documentazione prodotta nella fase istruttoria, produce una relazione conclusiva nella quale:

- esprime il proprio giudizio sul reclamo dichiarandone la fondatezza e l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza di reclamo che verranno portate all'attenzione del legale rappresentante della Società, il quale - ove necessario - provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte;
- indica l'esito finale del reclamo (accolto/non accolto/accolto parzialmente) e le relative motivazioni;
- predisporre la risposta definitiva che la Società dovrà trasmettere al reclamante.

RISOLUZIONE DEL RECLAMO E RISPOSTA AL RECLAMANTE

Terminata l'istruttoria, la Funzione Reclami predisporre la risposta da inviare al reclamante. La risposta deve contenere:

- se il reclamo è ritenuto fondato, 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 o parzialmente infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto/o parziale rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità per il reclamante di rivolgersi ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le modalità.

La risposta conclusiva viene trasmessa al Legale Rappresentante del Mediatore per la ratifica e la sottoscrizione. La risposta ratificata viene inviata al reclamante entro 30 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui siano dovuti rimborsi al Cliente, la Funzione Reclami raccoglie le autorizzazioni degli organi competenti e le inoltra all'area amministrativa per gli adempimenti del caso.

PROCEDURA DAVANTI ABF

In ossequio alla Comunicazione 27/20 dell'OAM si informa che il Cliente non può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) poichè, in base alla normativa vigente, tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientrano i Mediatori Creditizi.

Tuttavia, il Cliente può avviare nei confronti del Mediatore Creditizio gli altri mezzi di tutela stragiudiziale previsti dalla legge (procedura di mediazione, negoziazione assistita).

Nel caso di controversie aventi ad oggetto il Contratto di consulenza e mediazione creditizia, o rapporti ad essi connessi, il Foro competente è quello di residenza o domicilio del Cliente.

REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

HI FINANCE SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA S.R.L., consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui al presente Regolamento.

Il Cliente viene altresì informato circa l'esistenza, le forme e le modalità per attivare i vigenti organismi di tutela stragiudiziale qualora non si reputi soddisfatto o non abbia ricevuta risposta al reclamo presentato.

Annualmente, sulla base di quanto fornito dall'Ufficio Reclami, la Società provvede a pubblicare sul proprio sito Internet un rendiconto circa l'attività di gestione dei reclami riassuntivo del numero dei reclami ricevuti nel periodo, dei tempi di trattazione, delle motivazioni che li hanno provocati e delle azioni poste in essere - se del caso - per evitarli.

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.

Il Mediatore deve informare il Cliente/reclamante delle varie opzioni; tale informativa deve essere contenuta:

- nell'informativa precontrattuale consegnata al Cliente;
- sul sito internet se presente;
- in caso di reclamo, nel documento di risposta inviato al reclamante.

FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALLA GESTIONE DEI RECLAMI

La Funzione Reclami garantisce al Mediatore la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti. I collaboratori e i dipendenti della struttura sono edotti sulla procedura e la gestione dei reclami e aggiornati periodicamente.

ALLEGATI:

1. Scheda Gestione Reclami