



# **PROCEDURA INTERNA DELLA GESTIONE DEI RECLAMI**

## **SOMMARIO**

|  |        |
|--|--------|
| 1. AMBITO DI APPLICAZIONE  | Pag. 3 |
| 2. OBIETTIVI   | Pag. 3 |
| 3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI  | Pag. 3 |
| 4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'  | Pag. 4 |
| 5. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO   | Pag. 5 |
| 6. RISPOSTA AL CLIENTE   | Pag. 6 |
| 7. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI   | Pag. 6 |
| 8. CONTROLLI   | Pag. 6 |
| 9. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE<br>CONTROVERSIE  | Pag. 7 |
| 10. MEDIAZIONE FINALIZZATA ALLA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CIVILI E<br>COMMERCIALI | Pag. 7 |

## **1. AMBITO DI APPLICAZIONE**

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste da ETRURIA GLOBAL SERVICE SRL (di seguito ETRURIA ) per un'efficace gestione dei disservizi e reclami ricevuti da Clienti o Consumatori.

Tale procedura dà attuazione alla "Policy per la gestione dei reclami" adottata dal Consiglio di Amministrazione in data 30.04.2018. La Policy, è resa disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori.

## **2. OBIETTIVI**

La procedura in esame assicura una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità della struttura e/ delle unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio reclami appositamente costituito che valuta il reclamo in base alla effettiva fondatezza e responsabilità, per poi trasferire tutta la documentazione raccolta agli organi competenti. Inoltre è obiettivo dell'ufficio di porre rimedio alle situazioni denunciate tempestivamente onde evitare il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti delle nostre committenti.

Così operando si intende a mantenere rapporti corretti e trasparenti con debitori e committenti; assicurando la massima cura alla gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con il reclamante e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione. La procedura, graduata in funzione della complessità del reclamo, delle tecniche di recupero adottate, del target del reclamante, viene formalizzata e periodicamente valutata in termini di adeguatezza e di efficacia, nonché per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

## **3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI**

ETRURIA, per la tutela della propria clientela nonché dei debitori stessi, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e la affida all'Ufficio Reclami (di seguito U.R.).

In particolare detto Ufficio sovrintende alle seguenti attività:

- ricezione del reclamo;
- registrazione del reclamo;
- istruttoria del reclamo;
- risposta al reclamante o eventuale comunicazione per competenza alla committente interessata.

### **Principi di carattere generale**

ETRURIA attribuisce all'U.R. la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne e esterne.

#### **Procedura interna della gestione dei reclami**

Per reclamo si intende "ogni atto con cui un soggetto chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) al consulente un suo comportamento o un'omissione".

Per "reclamo relativo all'attività di consulenza durante l'esazione del credito" si intende una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti della ETRURIA e di riflesso per i suoi clienti. In tale ambito si precisa che:

- sono di pertinenza di ETRURIA i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui i collaboratori esterni sono tenuti nei confronti dei debitori, ivi inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori interni;
- sono, invece, di pertinenza della Committenza i reclami relativi ai profili legati al prodotto (ad esempio , mancata rendicontazione in caso di positività delle posizioni a noi affidate e regolarmente scaricate, calcolo degli interessi, veridicità e esigibilità sugli importi richiesti, natura, provenienza delle posizioni cedute, mancata liberatoria).

## **Ufficio Reclami**

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei debitori e della tutela dei loro diritti, l'U.R. viene investito 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. In particolare, l'U. R. è responsabile anche della gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori di ETRURIA nello svolgimento dell'attività di Recupero Crediti.

L'U.R. è regolato e supervisionato dal CdA di ETRURIA ; il nominativo del responsabile dell'U.R. è l'Amministratore delegato protempore, l'indirizzo dell'U.R. è in Arezzo, e ha sua disposizione un riferimento telefonico e di fax e di posta elettronica. L'U. R. è destinatario dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo. L'U.R. è la struttura alla quale tutti (privati, imprenditori e società) possono inviare reclami di qualsiasi natura, il soggetto può interagire gratuitamente con il personale preposto alla trattazione dei reclami. Resta fermo che, al fine di istituire forme di raccordo per assicurare un omogeneo trattamento nel caso di problematiche simili, sono attivati specifici flussi informativi allo scopo di ricavare dalle lamentele dei soggetti – incluse quelle non formalizzate - elementi utili per la tempestiva identificazione di eventuali disfunzioni aziendali o di rischi legali e di reputazione di ETRURIA nonché delle Committenti interessate.

L'U.R. valuta i reclami pervenuti, anche alla luce degli orientamenti delle Committenze, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal soggetto rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi.

L'U.R. è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del soggetto per risolvere il problema.

## **Forme di inoltro del reclamo**

Il soggetto reclamante ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con ETRURIA e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente a ETRURIA (che rilascia ricevuta di ricezione) o inoltrata a mezzo raccomandata A/R, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@etruriaglobalservice.it o all'indirizzo di posta elettronica certificata etruriaglobalservice@pec.enexus.it o compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici di ETRURIA o fornito da un nostro collaboratore.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

U.R. nella ricevuta di ricezione del reclamo informa il soggetto reclamante che, i suoi dati sono trattati con mezzi manuali e/o con strumenti informatici e, in ogni caso, l'U.R. della ETRURIA garantisce l'osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riservatezza.

ferma restando la facoltà per l'U.R. di acquisire informazioni attraverso terzi, nel rispetto di quanto previsto dal REG. UE 2016/679 e dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali in tema di recupero crediti (30 novembre 2005), il conferimento dei dati da parte dell'interessato ha natura facoltativa. L'eventuale rifiuto comporta, tuttavia, il fallimento del reclamo prodotto ed il possibile avvio di un'azione di comunicazione agli organi competenti onde salvaguardare le attività dell'U.R. della Azienda.

- i dati sono conservati e trattati presso la sede della nostra società;

- i dati potranno essere comunicati a:

- a) Clienti/Committenti.

- b) eventuali pubbliche autorità che ne facciano richiesta o alle quali occorra comunicare informazioni nel rispetto di specifici obblighi di legge.

## **4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITÀ**

### **4.1. RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO**

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Unità Organizzativa di ETRURIA ovvero direttamente all'U.R., da parte del soggetto reclamante, nonché alla/e Committente/i di cui ETRURIA intermedia le posizioni da recuperare

2 . In ogni caso, lo stesso deve essere fatto protocollare dall'Unità Organizzativa preposta, per l'apposizione della data di arrivo. Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, (i tempi massimi di risposta non devono comunque superare i 30 gg dalla ricezione del reclamo

3 , 45 gg per i reclami relativi all'attività svolta è necessario che tutti i reclami pervenuti a ETRURIA, siano consegnati, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'U.R., conservandone copia presso il Responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente. Una volta ricevuto il reclamo, l'U.R. procede alla registrazione nell'apposito Registro Reclami. Della "presa in carico" del reclamo, l'U.R. ne dà comunicazione al soggetto reclamante anche secondo modalità non formalizzate (ad es. anche mediante semplice mail). Al contempo, l'U.R. valuta e provvede a segnalare tempestivamente la lamentela pervenuta alla Committente anche al fine di un loro coinvolgimento nella fase di istruttoria del reclamo stesso. Qualora l'U.R. rilevi che il reclamo non è di propria pertinenza, ma di competenza della Committenza, in quanto relativo al comportamento di quest'ultima, l'U.R. provvede a trasmetterlo, senza ritardo, all'impresa stessa, dandone contestuale notizia al reclamante.

#### **4.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO**

L'U.R. 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 /PEC (nel caso di persona giuridica);
- e. categoria di appartenenza ( consumatore – cliente al dettaglio – clientela ordinaria);
- f. numero identificativo anagrafica – n. c/c.

##### **2. Dati della controversia:**

- a. tipologia del contratto a cui si riferisce la controversia
  - b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni)
  - c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente;
  - d. valore della controversia;
  - e. unità organizzative coinvolte.
3. Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente;
  4. Data di chiusura del reclamo da un punto di vista amministrativo;
  5. Eventuali misure adottate per risolvere il problema.

Il "Registro reclami", da ETRURIA adottato è uno strumento elettronico idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione) ed esterna verso gli organi competenti.

L'addetto dell'U.R., una volta registrato il reclamo, dà immediato avvio alla relativa istruttoria.

#### **5. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO**

##### **5.1. ISTRUTTORIA DELL'U.R.**

L'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami, nella trattazione degli stessi, deve: mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dalle Committenze, valutare i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal soggetto reclamante rientri nelle reali fondatezze della controversia. L'U.R. 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 altre strutture organizzative, coinvolte, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria. Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, l'addetto dell'U.R. analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al reclamante. Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio trasferisce tutta l'attività svolta , documentazione raccolta compresa alla Committente interessata competente.

## **6. RISPOSTA AL CLIENTE**

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, l'UR predispone ed invia la risposta al cliente e una copia all'Unità Organizzativa coinvolta nella lamentela; ove necessario, dà poi istruzioni al soggetto reclamante di quanto emerso e la misura adottata entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni per i reclami aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari). La risposta deve essere inviata per posta raccomandata con ricevuta di ritorno al fine di provarne l'avvenuta consegna al cliente oppure con posta elettronica certificata.

L'U.R. deve inoltre: assicurare che la risposta sia stata comunicata entro i termini previsti dalla normativa; registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso, nonché la misura adottata da ETRURIA per risolvere il problema; 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 l'Azienda 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 ad altre forme stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante. Resta fermo, in ogni caso, che nell'ipotesi in cui, per la risoluzione del problema oggetto di reclamo fossero necessarie azioni di competenza di altre strutture aziendali diverse dall'Ufficio Reclami, quali il Servizio Legale, Committente o altra Unità organizzativa competente, la definitiva chiusura della lamentela è posticipata al momento in cui l'U.R. riceve il riscontro sull'avvenuto completamento delle attività correttive.

Nel caso in cui il cliente dovesse rivolgersi direttamente alla Committente, questa potrebbe chiedere all'U.R. di fornire alla stessa i dati, notizie o documenti, nonché di fornire direttamente al reclamante eventuali chiarimenti sul reclamo, trasmettendo alla Committente copia della risposta fornita al reclamante.

## **7. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI**

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e l'U.R. su esplicita richiesta del CdA, deve fornire tutte le informazioni inerenti la gestione dei reclami relativi all'attività svolta fino al momento della detta richiesta e comunque l'U.R. deve comunicare annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati riguardanti le posizioni coinvolte, nonché l'ultimo prospetto statistico disponibile.

## **8. CONTROLLI**

L'incaricato del CdA (nominato dal Consiglio di Amministrazione) effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sulla qualità delle risposte fornite ai reclamanti (ad esempio, rispetto dei tempi di riscontro, illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni e indicazione della possibilità di adire ad altre realtà in caso di rigetto), nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. L'incaricato del CdA verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi da ETRURIA e/o dalle Committenti su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento.

Infine, è tenuto a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura. Entro trenta giorni dalla fine dell'esercizio, L'incaricato del CdA, formula una apposita relazione da presentare in Consiglio, che illustri le verifiche svolte e la situazione complessiva dei reclami ricevuti tenendo conto, oltre al numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, vengono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione. L'incaricato del CdA analizza i dati dei singoli reclami trattati evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo e valutando se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo, al fine di intervenire, ove necessario, con l'adozione di appropriate misure correttive.

L'Incaricato del CdA verifica, infine, la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call - center e la loro effettiva fruizione.

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

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

## **10. MEDIAZIONE FINALIZZATA ALLA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI**

In relazione alla procedura di mediazione obbligatoria finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali di cui al D.Lgs. n. 28/2010, l'U.R. è responsabile della gestione del relativo procedimento; a tal fine, il nominativo del responsabile dell'U.R. viene comunicato alla Committente per la gestione di tutte le comunicazioni relative alle procedure di mediazione ivi insediate.

**Il presente documento è composto da numero 7 (sette) pagine compreso la copertina è stato approvato nella seduta del CdA del 30.04.2018**

Arezzo 15 Maggio 2018

Il Presidente del C.d.A.