

PROCEDURA E GESTIONE RECLAMI

1. 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: Waycredit Mediazione Creditizia SpA - Ufficio Reclami – Corso del Popolo, 70 – 45100 – Rovigo (RO)
- Posta elettronica: reclami@waycredit.it
- PEC: legale@pec.waycredit.it

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

1. dati identificativi del cliente;
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.

2. 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.

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 creditizia¹.

Il Responsabile definirà le modalità di trattamento, con eventualmente il supporto del collaboratore/dipendente 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.

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.

3. SINTESI PROCESSO RECLAMI

Ruolo	Responsabilità
Cliente	• Espone reclamo in forma scritta e lo trasmette alla Società via posta ordinaria, via e-mail o PEC.
Responsabile Reclami	• 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; • Predispone la lettera di risposta al cliente; • Invia la lettera di risposta al cliente entro i 60 gg come ai sensi di Legge; • Predispone rendiconto annuale dei reclami

¹ Comunicazione OAM n. 27/20