

POLITICA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 10/07/2019
Ultimo aggiornamento al 04/12/2020

Credipass pone al centro della propria attività la relazione con i Clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza della Società preservandone il buon nome.

Tale attenzione trova espressione nell'individuazione di prodotti e servizi confacenti ai bisogni e alle aspettative del Cliente, nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami eventualmente ricevuti al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità della gamma di offerta o delle modalità di vendita.

Infatti, è possibile che talvolta - nonostante l'impegno profuso - le aspettative del Cliente risultino disattese, generando insoddisfazione. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del Cliente e la ricerca della sua collaborazione diventano essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato un eventuale disagio.

Credipass, per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, ne attribuisce la responsabilità ad un apposito Ufficio Reclami, il quale è responsabile anche della gestione dei reclami relativi ai comportamenti dei propri dipendenti e collaboratori. Tale Ufficio è indipendente dalle strutture commerciali affinché sia garantita l'imparzialità di giudizio con l'obiettivo di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i potenziali conflitti di interesse con il reclamante e con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In ogni caso, dev'essere assicurato l'equo trattamento dei reclamanti.

L'Ufficio Reclami è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte entro il termine di 30 giorni. Il reclamo dovrà necessariamente essere effettuato per iscritto a mezzo lettera raccomandata A/R a CREDIPASS Srl - Ufficio Reclami - Via Martiri di Cefalonia, 5 - 24121, Bergamo (BG), o via PEC al seguente indirizzo: credipass@legalmail.it, o all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@credipass.it e dovrà contenere almeno i seguenti elementi: 1. nominativo/denominazione del Cliente 2. recapiti del Cliente 3. data del contratto o incarico di mediazione 4. riferimenti delle persone incaricate dal Mediatore Creditizio con

le quali si è entrati in contatto 5. motivazione del reclamo 6. pretesa nei confronti del Mediatore Creditizio.

Detta procedura disciplina, tre le altre, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre aree aziendali interessate alla gestione del reclamo o doglianza.

Infatti, poiché in tutti i livelli organizzativi di Credipass è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura è perseguibile solo se i processi aziendali riservano al Cliente adeguati attenzione e supporto, tutte le Funzioni aziendali collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività aziendali; pertanto, esse sono utilizzate da tutte le Funzioni aziendali per migliorare nel continuo i processi operativi, la gamma di offerta, le modalità di vendita e la relazione con i Clienti.

L'Ufficio Reclami, con il supporto della Funzione di Compliance di Credipass, predispone un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati per la pubblicazione dello stesso da parte di Credipass sul proprio sito internet.

La Funzione di Compliance, inoltre, assicura un adeguato flusso informativo nei confronti dei vertici aziendali relazionando, almeno una volta all'anno, sia sulla situazione complessiva dei reclami eventualmente ricevuti – con riguardo allo stato di lavorazione, al rispetto dei tempi e ai necessari approfondimenti qualitativi per le tematiche ricorrenti o rilevanti – sia sulla adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

La Funzione di Internal Audit di Credipass, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti.

Inoltre, la Funzione di Internal Audit, con riguardo ai reclami eventualmente pervenuti, svolge attività di controllo al fine di accertare eventuali potenziali segnali di criticità dei singoli processi, verifica i controlli di primo e secondo livello attuati e i flussi informativi prodotti.

La presente Policy è resa disponibile ai dipendenti e collaboratori e viene aggiornata all'occorrenza.

N.B. Credipass recepisce la Circolare OAM 27/20 secondo cui è fatta esplicita preclusione al cliente di ricorrere all'ABF per la risoluzione di controversie sorte con l'intermediario del credito.
