

MANUALE PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Magni Consulting S.r.l.

Iscritta negli elenchi OAM al Numero M138

Redatto ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia 29 luglio 2009 e successive modificazioni "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Valido dal 22/11/2024

Approvato il 22/11/2024

GESTIONE RECLAMI

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, impongono ai destinatari, tra cui mediatori creditizi di assicurare, "anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia" e di individuare "a questi fini un responsabile e/o un ufficio apposito" (sex. XIII par. 2).

Al fine di adeguarsi a tale normativa e di garantire quotidianamente i principi di trasparenza e correttezza, la Società ha adottato la seguente procedura per gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda.

Per **reclamo del Cliente** si intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, una qualsiasi segnalazione documentata che registri una qualche lamentela, riserva o insoddisfazione del Cliente, riguardo l'operato del Mediatore Creditizio o di un suo Collaboratore.

Per **trattamento di un reclamo** si intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato.

Gli obiettivi dell'attività di gestione dei reclami sono:

- individuare quantità e tipologia dei prodotti e/o servizi erogati che non soddisfano o non possono soddisfare i requisiti richiesti;
- gestire le azioni di primo intervento necessarie per evitare l'erogazione di un servizio non rispondente ai requisiti contrattuali, legislativi ed agli standard aziendali;
- avviare le azioni di trattamento dei reclami rilevati, atte ad eliminare e/o ridurre gli effetti dei reclami stessi ed i costi conseguenti;
- fornire informazioni per il perseguimento del miglioramento continuo, attraverso l'analisi dei dati raccolti.

La responsabilità sulla gestione dei Reclami è affidata all'Ufficio Back Office, nella persona della Dr.ssa Alessandra Milella; il reclamo verrà gestito entro 30 giorni dal ricevimento.

I canali di trasmissione dei reclami sono indicati nel Foglio Informativo e sul sito web e alla data odierna sono i seguenti: raccomandata a/r all'indirizzo: Magni Consulting S.r.l., Viale Monza, 170 20127 Milano MI o a mezzo mail al seguente indirizzo: info@magniconsulting.com o a mezzo pec al seguente indirizzo: magniconsultingsrl@legalmail.it.

Nel caso in cui, durante lo svolgimento della propria attività, il Collaboratore dovesse rilevare/ricevere un reclamo, fornirà le necessarie indicazioni al Cliente sulla modalità da seguire per inviare il reclamo all'azienda.

Al recepimento di un reclamo, il Responsabile/il personale addetto lo registrerà in apposito registro con le seguenti indicazioni:

1. nominativo/denominazione del Cliente;
2. recapiti del Cliente;
3. data del contratto di mediazione;

4. riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto;
5. motivazione del reclamo;
6. richiesta nei confronti della Società;
7. evidenza se il reclamo è fondato;
8. data evasione del reclamo e relativo esito.

Il Responsabile definirà allora le modalità di trattamento, con il supporto eventualmente del Collaboratore 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 di volta in volta.

La risoluzione adottata, se immediata, è registrata. 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 o l'eventualità dell'intervento di un legale esterno, deve sempre essere avvisata la Direzione.

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.

Il Responsabile Reclami redigerà annualmente o semestralmente, a seconda della tipologia e al numero di reclami pervenuti, una relazione da sottoporre all'organo amministrativo in cui saranno specificati:

- numero di reclami;
- tipologia di reclamo;
- tempo medio di risposta al cliente;
- modalità di superamento del problema segnalato;
- numero di reclami irrisolti;
- numero di reclami per i quali è stato necessario rivolgersi ad un legale esterno.