



PROCEDURA PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

collextion
MEDIAZIONI

1. PREMESSA

La procedura per la trattazione dei reclami recepisce le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 della Sezione XI articolo 3 del documento "TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI, CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI".

Premesso che:

per "**reclamo**" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio raccomandata a/r, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

che il "**cliente**" è il soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario;

e che per "**trattazione di un reclamo**" si intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato;

la finalità della procedura per la trattazione dei reclami è quella di garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive per mantenere rapporti corretti e trasparenti.

Assicurando massima cura alla gestione dei reclami si possono prevenire controversie legali e risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente e contenere i rischi legali e di reputazione.

2. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I reclami verso Collextion Mediazioni S.r.l. (in seguito “la Società”) possono essere trasmessi attraverso le seguenti modalità:

- a) Chiamando il numero 06/69349237
- b) Compilando il modulo online accessibile alla pagina www.collextionmediazioni.com/reclami/
- c) inviando una raccomandata a/r da indirizzarsi a:
Collextion Mediazioni S.r.l.
al Responsabile dei Reclami
Via Eufemiano, 8
00153 – Roma
- d) inviando un messaggio di posta elettronica all’indirizzo: reclami@clxmediazioni.it
- e) inviando un messaggio di posta elettronica certificata (PEC): collextionmediazionisrl@legalmail.it.

Per i **reclami telefonici** di cui al punto a) il ricevente inoltrerà la chiamata al Responsabile dei Reclami che dovrà richiedere la formalizzazione del reclamo in forma scritta secondo le stesse modalità sopra riportate.

Per i **reclami scritti** di cui ai punti c) d) e) è possibile usufruire del modulo scaricabile [qui](#)

3. REGISTRAZIONE DEGLI ELEMENTI ESSENZIALI

Pervenuto il reclamo direttamente al **Responsabile Reclami**, si procederà alla registrazione degli elementi essenziali sul **Registro dei Reclami**, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

Gli elementi necessari ad inquadrare il reclamo sono:

- a. nominativo/denominazione del cliente
- b. recapiti del cliente
- c. data del contratto sottostante al rapporto con il cliente, se esistente
- d. riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto
- e. motivazione del reclamo
- f. richiesta nei confronti della Società

Un reclamo presentato in forma anonima o non chiaramente identificabile **non potrà essere preso in considerazione secondo questa procedura** ma secondo le disposizioni di legge applicabili.

4. MODALITA' DI TRATTAMENTO E TEMPI DI RISPOSTA

La gestione dei reclami segnalati è affidata al Responsabile Reclami, che effettua la valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente, delle evidenze raccolte durante la fase istruttoria e con il supporto, eventualmente, del collaboratore/dipendente interno della Società che nello svolgimento della sua attività ha generato il malcontento.

Nel rispetto della normativa vigente, il Responsabile Reclami risponderà in forma scritta **entro e non oltre 60 giorni** dalla ricezione del reclamo.

Se il reclamo sarà ritenuto **fondato**, la risposta conterrà le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; nel caso in cui il reclamo fosse ritenuto **infondato**, la risposta conterrà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni

del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

5. SISTEMA ALTERNATIVO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE (ADR)

Se il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta, o non ricevesse alcuna risposta entro 60 giorni dall'invio del reclamo, potrà presentare ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF), a patto che:

- a. l'oggetto del ricorso **corrisponda** a quello del reclamo
- b. venga fatta richiesta di una somma di denaro per un importo **non superiore a 100.000 euro**
- c. venga fatta **richiesta di accertamento** di diritti, obblighi e facoltà (in questo caso senza limiti di importo)

L'ABF non può intervenire se la controversia è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori. Inoltre, non può decidere sulla controversia se questa riguarda:

- i. servizi o attività con **finalità di investimento** (per questo, consultare l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF)
- ii. beni o servizi **diversi** da quelli **bancari e finanziari**
- iii. operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2009**

Per ulteriori dettagli, si rimanda al [sito web dell'ABF](#).

Nel caso in cui il cliente insoddisfatto, **invece di presentare un reclamo** e un ricorso all'ABF, fosse interessato a **trovare un accordo** stragiudiziale con la Società, potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria, iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia:

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure 54

00186 – Roma

Telefono: 06.674821

Sito ufficiale: www.conciliatorebancario.it.

6. PUBBLICAZIONE SUL SITO INTERNET

A completamento dell'azione di trattamento, la chiusura del reclamo è verificata e registrata 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.

Annualmente la Società provvederà alla pubblicazione sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.