REGOLAMENTO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Sorec S.r.l. (da ora in poi "Sorec") adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti. A questo fine, Sorec si è dotata di una politica di trattazione dei reclami, approvata e sottoposta a riesame periodico.

1) IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

La presente policy disciplina il processo di gestione dei reclami scritti, in termini di aspetti normativi, modalità operative, unità organizzative coinvolte e procedure da utilizzare, in ottemperanza alle disposizioni di vigilanza di seguito riportate.

Il presente regolamento è disponibile sul sito internet di Sorec, (www.sorec.it) nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

Sorec svolge in modo programmatico un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. Il responsabile dell'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predispone una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta.

La procedura per la trattazione dei reclami prevede:

- l'individuazione di un responsabile e di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- le modalità di interazione tra l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami e le altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
- la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;
- l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

2) IL RECLAMO

Per reclamo si intende un documento scritto, tracciabile e riconosciuto, a firma del cliente e/o presentato tramite un rappresentante di questo, nel quale il cliente contesti in modo circostanziato le modalità di svolgimento dell'attività istituzionale prestata da Sorec.

Per permettere a Sorec la gestione del reclamo, i clienti dovranno necessariamente accompagnare lo stesso con le seguenti informazioni:

i. i documenti che attestino le generalità del cliente; e quindi:

a. per i clienti persone fisiche, carta di identità o documento equivalente che certifichi le seguenti informazioni: nome, cognome, indirizzo di residenza, codice fiscale, luogo e data di nascita;
b. per i clienti persone giuridiche, visura o documento equivalente che certifichi la denominazione e ragione sociale, la sede, codice fiscale e partita IVA;
c. nel caso in cui il cliente sia assistito da un avvocato, oltre ai documenti identificativi sopra descritti, l'avvocato dovrà fornire copia della procura, riportante le generalità della cliente e dai cui possa essere chiaramente e senza ombra di dubbio desunto il mandato professionale conferito dal cliente all'avvocato.

ii. un recapito telefonico, fisso o mobile, del cliente;
iii. gli estremi identificativi del credito oggetto di contestazione;
iv. una descrizione dettagliata dell'oggetto del reclamo con l'indicazione delle motivazioni;
v. tutta la documentazione e le informazioni relative alla contestazione.

2.1 Modalità di presentazione del Reclamo

I Reclami dovranno essere presentati in forma scritta ed inviati tramite:

- posta ordinaria o raccomandata AR presso Sorec S.r.l., Via Lodi n. 38, CAP 73100 Lecce (LE)
- comunicazione vie e-mail alla casella di posta elettronica reclami@sorec.it
- posta elettronica certificata alla casella pec: sorec@legalmail.it

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma scritta, che include, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata.

2.2 Registrazione del Reclamo

Il Responsabile della Funzione Gestione Reclami è incaricato della tenuta, in modalità elettronica, di un apposito registro dei reclami dove annotare gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate per risolvere il problema indicato nel reclamo.

Nel registro dei reclami si procede ad una specifica annotazione quando un reclamo risulti composto. Un reclamo è composto quando è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente, perché è stato sistemato o sono state date spiegazioni esaustive, ovvero si è giunti alla composizione della controversia per via giudiziaria o stragiudiziale o mediante transazione tra le parti.

Nel registro reclami si annotano:

i. protocollo attribuito al reclamo;
ii. dati del cliente: nome e cognome/denominazione; numero identificativo pratica; committente
iii. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
iv. esito della controversia (accolta/respinta);
v. eventuali informazioni aggiuntive;
vi. informazioni relative ad un eventuale esposto pervenuto da UNIREC/CONSOB o altre Authorities relativamente al reclamo, oppure ad un tentativo di conciliazione/mediazione/risoluzione stragiudiziale della controversia
vii. data di arrivo e data di risposta al cliente.

Il "registro reclami" - tenuto in formato elettronico - deve essere idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo, al fine di espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna.

2.3 Trattazione del Reclamo

Il Responsabile della Funzione Gestione Reclami, al ricevimento di un reclamo, interessa eventualmente le altre funzioni operative che intrattengono il rapporto con il cliente, chiedendo loro contributi per la comprensione della controversia e per la fase di istruttoria del reclamo. A seconda dell'oggetto del reclamo, vengono interessate anche eventuali altre funzioni/strutture aziendali, che possono fornire il loro contributo nel reperimento della documentazione necessaria per la risoluzione della controversia.

Una volta ricevuta ed analizzata la documentazione, il Responsabile della Funzione Gestione Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre:

i. 30 giorni per contestazioni relative a le modalità di svolgimento del servizio di recupero crediti;
ii. 30 giorni per richieste di documentazione;
iii. 15 giorni se il reclamo verte in materia di privacy (es. cancellazione banche dati).

2.4 Comunicazione al cliente in merito all'esito del Reclamo

Le risposte al reclamo da parte di Sorec sono inviate utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del cliente. Le risposte, da redigere in un linguaggio chiaro e comprensibile, contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che Sorec si impegna ad assumere e 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 il Protocollo di Conciliazione Paritetica UNIREC o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

2.5 Conservazione della documentazione relativa ad un Reclamo

Per ogni reclamo, la Funzione Gestione Reclami predispone un apposito fascicolo digitale con numerazione progressiva contenente tutta la relativa documentazione (reclamo, copia del risultato dell'eventuale accertamento, copia della lettera di risposta e quant'altro ritenuto necessario).

2.6 Reclami in fase di indagine da parte di enti di controllo o Forze dell'ordine

Nel caso in cui il Reclamo sia oggetto di indagine anche da parte dell'amministrazione e/o delle Forze dell'Ordine, Sorec potrebbe interrompere il processo di gestione del reclamo, fornendo in ogni caso assistenza a detto ente e/o autorità.

3) PRIVACY

I dati personali dei Clienti saranno conservati e processati conformemente alle normative in vigore, come indicato nelle informative disponibili sul sito Sorec (www.sorec.it).