

POLITICA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvata dall'Amministratore Unico in data 03/10/2022
Rev1_marzo2023

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

COPIA PRESA VISIONE



L'OAM (Organismo competente in via esclusiva ed autonoma per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi) stabilisce, nell'ambito dei presidi in materia di controlli interni, l'applicazione anche al settore della mediazione creditizia, delle procedure di gestione dei reclami.

Credit Prime per garantire una corretta, puntuale e attenta gestione dei reclami ha istituito un'apposita procedura interna dedicando un ufficio ad hoc che garantisce autonomia e indipendenza rispetto alle strutture commerciali dell'azienda assicurando imparzialità di giudizio, nonché un equo trattamento dei reclamanti.

L'Ufficio Reclami assicura risposte esaustive entro i termini previsti di 30 giorni, durante i quali viene attivata la procedura interna tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami stessi, in conformità con le disposizioni regolamentari in materia di trasparenza bancaria.

Detta procedura disciplina le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre aree aziendali interessate alla gestione del reclamo o doglianza, sia perché Credit Prime ritiene fondamentale per la buona gestione della clientela, che tutte le Funzioni aziendali collaborino secondo necessità e competenza, sia perché il reclamo di per sé, potrebbe far emergere errori e/o mancanze nei processi operativi che dovrebbero tradursi in analisi degli stessi e ricerca miglioramenti su scala generale.

Naturalmente il Sistema di Controllo Interno, viene reso partecipe in prima istanza dall'Ufficio Reclami circa l'eventuale ricevimento di un reclamo o doglianza e il suo supporto nella gestione non solo è necessario ma anche fondamentale affinché il processo di gestione dei reclami risulti sempre adeguato.

A tal proposito la procedura chiarisce che il Sistema di Controllo Interno è tenuto a monitorare il corretto adempimento nella gestione dei reclami, accertando e individuando eventuali criticità.

Credit Prime attraverso l'Ufficio Reclami e il supporto della Funzione di Compliance, predispone un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami e procede alla pubblicazione dello stesso sul proprio sito internet.

La Funzione di Compliance, inoltre, redige e consegna ai vertici aziendali un resoconto annuale circa la situazione complessiva dei reclami ricevuti, precisando i dati essenziali degli stessi (ricezione, oggetto del reclamo, collaboratore coinvolto, attività svolte e stato di lavorazione al momento della redazione del resoconto) eventualmente fornendo suggerimenti e precisando alcuni punti chiave.

Per la gestione dei reclami, il reclamo dovrà necessariamente essere effettuato per iscritto a mezzo lettera raccomandata A/R da inviare presso la sede in Coccaglio (BS), Via Padre Turoldo 21, 25030, o tramite:

-mail: reclami@creditprime.it

-PEC: creditprimesrl@pec.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 del Mediatore Creditizio con le quali si è entrati in contatto
5. motivazione del reclamo
6. richiesta nei confronti del Mediatore Creditizio

In ossequio alla Comunicazione 27/20 dell'OAM si informa che il cliente non potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) poiché in base alla normativa vigente, tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientrano i Mediatori creditizi.

Credit Prime Srl