

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

(v.1 del 07.09.2026)

REIBANQ S.R.L. SOCIETA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA (M533)

Sommario

OBIETTIVO	3
PREMESSA	3
RIFERIMENTI NORMATIVI	3
DEFINIZIONE DI RECLAMO.....	4
MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	4
RICEZIONE DEL RECLAMO.....	4
ISTRUTTORIA	5
TEMPI E MODALITA' DI RISPOSTA.....	5
ARCHIVIAZIONE DEL RECLAMO	6

OBIETTIVO

La procedura assicura una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati dalla clientela, individuando i soggetti coinvolti nel procedimento e le relative responsabilità. La stessa è finalizzata a:

- mantenere un rapporto corretto e trasparente con la clientela;
- prevenire l'insorgere di contenziosi;
- contenere i rischi reputazionali per Reibanq S.r.l.;
- individuare eventuali aree di miglioramento del servizio fornito da Reibanq S.r.l.

PREMESSA

La procedura di seguito riportata recepisce le indicazioni normative contenute nelle Disposizioni del 29.7.2009 in Materia di Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti – della Banca d'Italia e successive modificazioni, nonché gli Orientamenti del *Joint Committee of The European Supervisory Authorities* sulla Gestione dei Reclami per il settore finanziario e bancario, con riferimento alla trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia. Essa descrive gli adempimenti che Green Gap S.r.l. adotta al fine di gestire in modo efficace i reclami ricevuti.

La gestione dei reclami è affidata al Dott. Sergio Fernando Fittipaldi, referente dei controlli di primo livello del SCI.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.Lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario), art. 128-bis e seguenti;
- Provvedimento Banca d'Italia 29 luglio 2009 e s.m.i.;
- Comunicazione OAM 16 ottobre 2013;
- Delibera CICR 29 luglio 2008;
- Orientamenti JC_2018_35 (ESAs – gestione dei reclami nel settore finanziario).

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Si considera “reclamo” ogni comunicazione, redatta in forma scritta e proveniente da un cliente identificabile, con cui venga manifestata insoddisfazione per un comportamento o un’omissione della società o di un suo collaboratore.

Anche le richieste di esercizio dei diritti a tema Protezione Dati Personali, quand’anche non in forma di contestazione, vengono incluse nell’ambito della presente procedura, al fine del corretto monitoraggio e governo dei riscontri ai richiedenti.

MODALITA’ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente può presentare il reclamo con le seguenti modalità:

- a mezzo raccomandata A/R indirizzata alla sede legale di Reibanq S.r.l., in Como, Piazza Alessandro Volta 28, 22100;
- tramite PEC all’indirizzo reibanqsrl@pec.it;
- tramite e-mail all’indirizzo reclami@reibanqsrl.it.

Reibanq S.r.l. provvede a pubblicizzare le modalità di presentazione dei reclami tramite l’Informativa alla Clientela pubblicata sul proprio *Sito Web*. Le modalità di presentazione del reclamo sono indicate anche nel Foglio Informativo che viene consegnato al Cliente prima dello svolgimento dell’attività di intermediazione.

RICEZIONE DEL RECLAMO

Ricevuto il reclamo, l’Ufficio Reclami invia al Cliente una comunicazione interlocutoria per la conferma dell’avvenuta ricezione dello stesso e per informarlo delle modalità di gestione del reclamo, nonché del termine massimo per il riscontro, corrispondente da normativa a 60 giorni di calendario.

Il Responsabile della Gestione dei Reclami provvede a informare eventuali soggetti terzi coinvolti, quali Istituti Eroganti partner e/o altre società del Gruppo eventualmente interessate dall’oggetto di contestazione.

Qualora un Collaboratore e/o un Dipendente della Società riceva direttamente un reclamo, è tenuto ad inoltrarlo senza ritardo all'indirizzo PEC reibanqsr@pec.it e all'indirizzo e-mail generico reclami@reibanqsr.it al fine di consentire la relativa gestione.

ISTRUTTORIA

Il responsabile della Gestione dei Reclami effettua una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal Cliente e, se necessario, richiede al collaboratore coinvolto nella relazione con il Cliente una relazione descrittiva contenente tutte le informazioni utili e la documentazione di supporto, ai fini dell'istruttoria.

Sulla base degli elementi raccolti, vengono predisposte le iniziative necessarie per la gestione del reclamo, incluso, ove opportuno, il ricorso a pareri o supporti tecnici (ad esempio legali o contabili).

Il responsabile può inoltre richiedere chiarimenti o informazioni ad altri soggetti che, direttamente o indirettamente, siano venuti a conoscenza dei fatti oggetto di segnalazione.

In caso di ritardi ingiustificati nella trasmissione delle informazioni richieste, tali da compromettere il rispetto dei termini normativi per la risposta al Cliente, sono previste misure di richiamo o altre azioni proporzionate alla gravità dell'inadempimento, nei confronti di coloro che non abbiano collaborato adeguatamente nella gestione del reclamo.

TEMPI E MODALITA' DI RISPOSTA

Entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo, viene fornito riscontro scritto al cliente tramite lo stesso mezzo utilizzato per la presentazione della segnalazione.

Nella risposta vengono chiaramente indicati:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che si intendono adottare e i tempi previsti per la loro attuazione;
- se il reclamo non è ritenuto fondato, le motivazioni del rigetto espresse in modo chiaro ed esaustivo.

In entrambi i casi, la comunicazione al cliente include l'indicazione delle possibili modalità di ricorso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o all'Autorità Giudiziaria,

qualora il cliente si ritenga insoddisfatto della gestione del reclamo o della risposta ricevuta.

ARCHIVIAZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo è registrato all'interno dell'apposito Registro dei Reclami, che contiene i seguenti elementi essenziali per garantire la tracciabilità e il monitoraggio del processo:

- numero progressivo;
- data di ricezione;
- data dell'eventuale comunicazione interlocutoria;
- data di scadenza del termine per la risposta;
- data di riscontro o chiusura;
- tempo totale di evasione;
- modalità di ricezione (PEC, email, raccomandata, ecc.);
- dati identificativi del reclamante;
- nominativo del collaboratore eventualmente coinvolto;
- riferimenti della pratica;
- oggetto e motivazione della segnalazione;
- descrizione dell'istruttoria svolta;
- esito del reclamo e motivazioni;
- valutazione sulla fondatezza;
- azioni correttive o di rimedio adottate.

Al termine di ogni anno solare, il responsabile della Gestione dei Reclami redige una relazione riepilogativa sull'attività svolta, contenente i dati aggregati e le principali evidenze emerse che sarà pubblicata anche sul sito internet in uso alla Società www.reibanqsr.it.