



89 – GUIDA OPERATIVA RECLAMI

AREA	Processi Di Supporto
MACROPROCESSO	Consulenza Legale E Reclami
PROCESSO	Guida ai reclami BPER Factor S.p.A.
SOTTOPROCESSO	Trattazione dei Reclami Monitoraggio dei Reclami e Obblighi di Informativa e Rendicontazione

ATTIVITÀ	Trattazione Reclami
-----------------	---------------------

UNITÀ RESPONSABILE	Servizio Governo Societario (SGS) - Ufficio Reclami (UR)
---------------------------	--

OBIETTIVO PROCEDURA	descrizione delle modalità operative adottate dalla Società per la gestione di Reclami da parte della clientela rif. Regolamento di gruppo del Processo Gestione dei Reclami
----------------------------	---

ALTRE UNITÀ COINVOLTE	Servizio Gestione Operativa e Presidio Posizioni (SG) Filiali Territoriali (FT) Servizio Commerciale (SC) Ufficio Servizi Generali – Rischi (RR) Ufficio Servizi Generali – Organizzazione (O) Ufficio Amministrazione e Finanza (AF)
------------------------------	--

FASI	<i>L'importanza dei Reclami in BPER Factor</i>	2
	<i>Obiettivo della Guida</i>	2
	<i>Che cosa può fare un Cliente se vuole reclamare?</i>	2
	<i>modalità</i>	3
	<i>contenuti</i>	3
	<i>Gestione del Reclamo e Tempi di risposta</i>	3
	<i>Risposta al Cliente</i>	3
	<i>Risposta al Reclamo che non soddisfa il Cliente</i>	3
	<i>Arbitro Bancario Finanziario</i>	4
	<i>Condizioni per Rivolgersi all'ABF</i>	4
	<i>A chi rivolgersi</i>	4
	<i>Esito della Procedura</i>	5
	<i>Spese per</i>	5
	<i>le Parti</i>	5
<i>conseguenze</i>	5	
<i>Procedimento di mediazione</i>	5	

REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE MODIFICA
0	2013	Prima Redazione
1	2016	Revisione
2	2018	Revisione
3	2020	Revisione

<p><u>L'importanza dei Reclami in BPER Factor</u></p>	<p>La sopravvivenza e il successo di ogni azienda dipendono dalla propria capacità di avere Clienti, diretti o indiretti, i debitori ceduti, (in prosieguo i "Clienti") soddisfatti, e questo implica porre il Cliente al centro dei propri processi organizzativi.</p> <p>Tutta la struttura operativa è quotidianamente impegnata ad assicurare ai propri Clienti o gli Un servizio di qualità per garantire la massima attenzione alle esigenze espresse dai medesimi, al fine di assicurarne la completa soddisfazione e rafforzarne il rapporto di fiducia. Tenuto conto dell'elevato numero di operazioni che ogni giorno ci troviamo a realizzare è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente possano essere disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di aver ricevuto un servizio non adeguato agli standard assicurati.</p> <p>Diviene fondamentale, in queste circostanze, rafforzare il dialogo e la collaborazione tra BPER Factor ed il Cliente, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, invitandolo a recarsi presso la propria Filiale BPER Factor o gli Uffici Commerciali presso le Filiali BPER di riferimento (in prosieguo indistintamente "Filiale BPER di riferimento") e/o contattando direttamente BPER Factor con le modalità di cui al paragrafo "modalità" per avere un chiarimento e tentare di trovare subito una soluzione.</p>
<p><u>Obiettivo della Guida</u></p>	<p>Per mantenere e consolidare la fiducia con i Clienti non è sufficiente porre in essere gli adempimenti previsti dalla normativa contrattuale sulla trasparenza (informativa precontrattuale, documento di sintesi, fogli informativi ecc...) ma occorre soprattutto assicurare che le relative disposizioni siano rispettate nella "sostanza" e nella quotidianità delle attività di commercializzazione dei prodotti e di relazioni. "I Clienti insoddisfatti possono essere i migliori alleati se le informazioni che forniscono vengono utilizzate per individuare in quali aree è necessario intervenire" (A.Tarantola).</p> <p>Per questo motivo è nostra intenzione fornire ai nostri Clienti indicazioni semplici e immediate sulle modalità con cui presentare reclamo a seguito di eventuali problematiche o disguidi sorti con la Società.</p>
<p><u>Che cosa può fare un Cliente se vuole reclamare?</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) La prima cosa che consigliamo di fare è stabilire un dialogo presso la Filiale BPER di riferimento con cui s'intrattengono i rapporti e/o per i Clienti indiretti direttamente con BPER Factor, segnalando il motivo di insoddisfazione e cercando di trovare una soluzione. Il personale delle Filiali è il primo interlocutore, proprio in virtù della conoscenza e del rapporto fiduciario consolidato nel tempo. 2) Qualora non si ritenesse soddisfacente la soluzione prospettata dalla Dipendenza e non dovesse essere possibile, per qualsiasi motivo risolvere le divergenze sorte con la Società, si potrà presentare un reclamo in forma scritta (consigliamo di scaricare il modulo dal sito internet della Società nella sezione 3) Trasparenza/reclami http://www.emilro.it/trasparenza o richiederlo in Filiale) attraverso una delle modalità. Di cui al seguente paragrafo

<u>modalità</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Posta ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno) indirizzata a. <div data-bbox="619 226 1444 376" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> BPER Factor Ufficio Reclami Strada Maggiore n.29 40129 BOLOGNA BO </div> • Posta elettronica: emilro@emilro.it • Fax al numero: +390516482198 • Consegna a mani presso una Filiale di BPER Factor • PEC: ufficio.reclami@emilro.legalmail.it
<u>contenuti</u>	<p>Il reclamo, di norma, deve presentare i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale); • Recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato; • Descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento; • Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.
<u>Gestione del Reclamo e Tempi di risposta</u>	<p>Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questo esamina la problematica e avvia immediatamente l'attività di istruttoria. Per approfondire talune questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di richiedere ad altre strutture l'ulteriore documentazione di supporto ritenuta necessaria.</p> <p>Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni predispone una lettera di risposta al Cliente entro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 giorni per contestazioni relative a operazioni e servizi factoring; - un mese per i reclami in materia di "privacy". <p>L'Ufficio Reclami, a seguito della ricezione del reclamo inoltrerà specifica comunicazione al cliente con la quale si darà atto della ricezione del reclamo con presa in carico dello stesso e che sarà svolta la relativa istruttoria al fine del riscontro nei termini di legge. Per approfondire talune più complesse questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di effettuare dei supplementi istruttoria, nel qual caso inoltrerà specifica interlocutoria al reclamante con a quale lo informerà delle attività in corso e del nuovo termine entro cui gli sarà fornito riscontro</p>
<u>Risposta al Cliente</u>	<p>La risposta inviata al Cliente verrà comunicata tramite PEC o tramite lettera Raccomandata a/r che conterrà l'esito del reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il reclamo è ritenuto fondato se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che la Società intende intraprendere ed i relativi tempi di attuazione; - il reclamo è ritenuto infondato se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso la Società dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.
<u>Risposta al Reclamo che non soddisfa il Cliente</u>	<p>Nel caso il Cliente non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo oppure non riceva risposta entro i termini di legge, ha diversi interlocutori a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione. Gli organi a cui rivolgersi sono diversi, a seconda dell'oggetto del reclamo</p> <p>Gli organi a cui rivolgersi sono diversi a seconda dell'oggetto del reclamo. Relativamente ai servizi factoring si riporta:</p>

<u>Arbitro Bancario Finanziario</u>	<p>L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organismo indipendente e imparziale, istituito presso la Banca d'Italia e suddiviso in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), avente come finalità la risoluzione stragiudiziale delle controversie sollevate dai Clienti.</p> <p>Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario che il Cliente abbia già presentato un reclamo scritto all'Ufficio Reclami della Società.</p> <p>Se non riceve risposta nei termini definiti dalla legge o non è soddisfatto della risposta, il Cliente può presentare ricorso all'ABF.</p>
-------------------------------------	---

<i>Condizioni per Rivolgersi all'ABF</i>	<p>Ci si può rivolgere all'ABF:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se l'operazione o il comportamento contestato non è anteriore al 1.1.2009; 2. quanto a richiesta di una somma di denaro, se la cifra è pari o inferiore a 200.000,00 euro; 3. senza limiti di importo quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (es.se si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di una ipoteca); 4. se non sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Società; 5. se non si è già sottoposta la controversia all'Autorità Giudiziaria oppure se si è in attesa di una decisione arbitrale o si è già intrapreso un tentativo di conciliazione.
<i>A chi rivolgersi</i>	<p>ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 – 20123 Milano Tel.: 02.724.242.46 – Fax: 02.724.244.72</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Torino Via Arsenale, 8 – 10121 Torino Tel.: 011.551.85.90 – Fax: 011.551.85.72</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bologna Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna Tel.: 051.643.01.20 – Fax: 051.643.01.45</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma Tel.: 06.4792.92.35 – Fax: 06.4792.94.208</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli Tel.: 081.797.53.50 – Fax: 081.797.53.55</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Bari Corso Cavour, 4 – 70121 Bari Tel.: 080.573.15.10 – Fax: 080.573.15.33</p> <p>Segreteria Tecnica del Collegio di Palermo Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo Tel.: 091.607.43.10 – Fax: 091.607.42.65</p>

	La modulistica per presentare ricorso, le condizioni ed i costi del servizio sono reperibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it
<i>Esito della Procedura</i>	La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni. La decisione e le motivazioni che hanno spinto l'Organo a tale decisione vengono comunicate dalla Segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.
<i>Spese per le Parti</i>	La procedura è gratuita per i Clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro. Se il Collegio accoglie, in tutto o in parte, il ricorso, la Società dovrà rimborsare al Cliente – ricorrendone i presupposti – i 20 euro e versare all'ABF il contributo dovuto per il rimborso delle spese della procedura.
<i>conseguenze</i>	La Società, in caso di ricorso accolto in tutto o in parte, è tenuta ad adempiere alle decisioni, per non incorrere in obblighi di pubblicità dell'inadempimento. Resta ferma la facoltà per il Cliente di ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento (<i>es. organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario</i>).
<i>Procedimento di mediazione</i>	<p>Procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione della controversia</p> <p>Il Cliente ha, in ogni caso, facoltà di esperire un procedimento di mediazione finalizzato alla conciliazione, rivolgendosi:</p> <p>in caso di controversie riguardanti i servizi factoring</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'Arbitro Bancario Finanziario, previa presentazione di reclamo alla Società, come da precedente punto 6.1; - ad uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di un preventivo reclamo. <p>Il Cliente ha facoltà di ricorrere all'Autorità giudiziaria solo dopo che, intrapreso il procedimento di mediazione in una delle forme di cui sopra, la controversia non sia stata risolta.</p> <p>Il servizio di mediazione, offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario, è finalizzato alla conciliazione di controversie in materia di servizi factoring senza alcun limite di importo. È un modo stragiudiziale per tentare di risolvere una controversia tra il Cliente e la Società, affidando ad una terza parte indipendente (il Mediatore), il compito di agevolare in tempi brevi il raggiungimento di un accordo, tramite uno o più incontri diretti a facilitare il confronto ed a trovare la soluzione del problema.</p> <p>Il Mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare torto o ragione ad una parte o all'altra.</p> <p>L'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.</p> <p>Tra gli organismi di mediazione rientra il Conciliatore Bancario Finanziario, con sede a Roma Via delle Botteghe Oscure, il quale si avvale di mediatori indipendenti, presenti anche nella provincia e nella regione in cui ha sede la</p>

	Società. Per maggiori informazioni, si invita alla consultazione del sito www.conciliatorebancariofinanziario.it/conciliazione
--	--