



Daina Finance Ltd
Viale Gianluigi Bonelli, 40
00127 Roma
Tel. +39.06.657487340 • Fax +39.06.657487301

Regolamento

gestione reclami

INDICE PAGINA

Art. 1. Finalità ed ambito di applicazione	3
Art. 2. Definizioni e responsabilità	3
Art. 3. Obiettivi	4
Art. 4. Principi generali	4
Art. 5. La procedura concordata on line di reclamo	5
Art.6. Inoltro reclamo mediante apposito link denominato “Servizio Gestione Reclami”	5
Art. 7. Sistema di tracciabilità del reclamo	6
Art. 8. Istruttoria e definizione concordata e paritetica del reclamo	6
Art. 9. Istituzione Registro informatico reclami	7
Art. 10. Mancato o non soddisfacente accoglimento del reclamo. La funzione dell’IVASS	7

1. Finalità ed ambito di applicazione

Quale.it, in collaborazione con Konsumer Italia, Associazione dei consumatori specializzata nel comparto assicurativo, ha inteso realizzare, anche al fine di rispettare al meglio le indicazioni contenute nel Regolamento ISVAP 24 del 19 maggio 2008, una procedura concordata di gestione del reclamo come di seguito riportata ed illustrata nei suoi aspetti operativi, e ciò al fine di garantire un'efficace, snella, veloce e trasparente gestione di reclami eventualmente ricevuti.

A tal fine è stata istituita un'apposita funzione aziendale interna denominata "Funzione Compliance", a cui compete la gestione dell'istituto "Ufficio Gestione Reclami".

2. Definizioni e responsabilità

Per Ufficio Reclami si intende quella parte della organizzazione interna, e riferibile alla "Funzione Compliance" deputata alla gestione dei reclami stessi. Il responsabile di suddetto Ufficio è anche responsabile Funzione Compliance.

L'Ufficio reclami è responsabile:

- della gestione interna dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami, anche ai fini del loro monitoraggio;
- dei rapporti con Konsumer Italia, al fine della gestione concordata del reclamo pervenuto;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo;
- della trasmissione al cliente della risposta entro il termine massimo di giorni 45 dalla ricezione del reclamo, a seguito di procedura concordata di gestione;
- della predisposizione, da parte del Responsabile dell'Ufficio, di un rendiconto trimestrale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, al C.d.A., con indicazione delle seguenti informazioni: numero reclami ricevuti; tempo di gestione medio e per singolo reclamo; servizi commerciali o casistiche particolarmente ricorrenti nei reclami; illustrazione di eventuali carenze organizzative e proposta di eventuali correttivi.

L'Ufficio Gestione Reclami è indipendente rispetto alle funzioni commerciali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile, contesta a Quale.it un suo comportamento od un'omissione.

3. Obiettivi

Quale.it ha deciso di adottare la seguente procedura interna a seguito di un accordo programmatico di collaborazione paritetica con Konsumer Italia, e ciò al fine di garantire all'utente consumatore-cliente la massima trasparenza e tutela nella risoluzione del reclamo stesso, sulla base delle normative tempo per tempo vigenti.

Si vuole dunque assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture organizzative interne e partners esterni coinvolti in ciascuna fase del processo, uniformare il comportamento commerciale alla normativa vigente, e ciò al fine di mantenere con la clientela rapporti corretti e trasparenti onde evitare rischi legali e reputazionali.

4. Principi generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

- tracciabilità del reclamo;
- tempestività della risposta: Quale.it garantisce il rispetto del termine massimo di risposta fissato in 45 giorni dalla ricezione del reclamo;
- trasparenza: sono sempre rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo;
- chiarezza: nelle risposte indirizzate alla clientela vengono spiegate sempre in maniera chiara le motivazioni in ordine alla soluzione concordata al reclamo;
- conoscenza: Quale.it assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale interno, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;

- gratuità: Quale.it garantisce la gratuità del servizio gestione dei reclami.

5. La procedura concordata on line di reclamo

Per assicurare la massima velocità nella gestione del reclamo Quale.it ha realizzato una procedura on line volta alla più efficace gestione del reclamo, nelle modalità che verranno di seguito indicate.

6. Inoltro reclamo mediante apposito link denominato “Servizio Gestione Reclami”

I reclami della clientela possono essere inoltrati mediante una innovativa procedura on line così caratterizzata:

- a) Inoltro del reclamo tramite procedura informatica, mediante accesso da link “Servizio Gestione Reclami”;
- b) inserimento automatico del reclamo in un registro informatico, con assegnazione di un numero progressivo per ogni anno solare.

7. Sistema di tracciabilità del reclamo

A seguito di inoltro del reclamo, Quale.it invia al cliente una comunicazione email di ricezione del reclamo, con contestuale assegnazione al medesimo di un codice alfanumerico che offre e garantisce la possibilità di monitorare, in via riservata, il reclamo nelle sue varie fasi.

All'interno del link denominato “Servizio Gestione Reclami”, è stata realizzata una sezione interna definita “Monitora il tuo reclamo”.

Assegnato il codice alfanumerico al cliente, questi accederà alla sezione inserendo il detto codice, e visualizzando la sintesi dei contenuti del registro dei reclami, ovvero:

- numero di codice identificativo;
- data ricezione reclamo;
- data inizio istruttoria interna;
- data inizio istruttoria concordata e paritetica;
- tipo di esito;

- data invio esito.

8. Istruttoria e definizione concordata e paritetica del reclamo

A seguito di ricezione del reclamo da parte di Quale.it, l'Ufficio Gestione Reclami procederà ad una istruttoria interna, alla successiva trasmissione del reclamo e degli esiti dell'istruttoria a Konsumer Italia, ed all'invio dell'esito concordato del reclamo al cliente.

I reclami altresì potranno essere inoltrati per iscritto ai recapiti indicati nella documentazione di trasparenza, mediante lettera raccomandata. In tal caso non opererà la procedura informatica di gestione del reclamo, garantendosi comunque l'invio dell'esito del reclamo entro 45 giorni dalla ricezione del medesimo.

9. Istituzione Registro informatico reclami

L'Ufficio Gestione Reclami, ricevuto l'atto, procede all'identificazione della tipologia del reclamo e alla sua registrazione nel Registro informatico reclami.

L'Ufficio è responsabile della gestione del Registro, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

- 1) numero progressivo su base annuale;
- 2) dati anagrafici del cliente;
- 3) data di ricezione del reclamo;
- 4) motivo del reclamo;
- 5) data di conclusione istruttoria interna;
- 6) data di accettazione del reclamo da parte di konsumer Italia per procedura concordata;
- 7) esito del reclamo;
- 8) data di invio esito del reclamo al cliente.

10. Mancato o non soddisfacente accoglimento del reclamo. La funzione ed i poteri dell'IVASS

In caso di esito negativo del reclamo ovvero nel caso in cui il cliente non sia soddisfatto, potrà rivolgere le proprie lamentele all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle Assicurazioni). Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e domicilio del reclamante, denominazione dell'impresa, dell'intermediario o del perito di cui si lamenta l'operato, breve descrizione del motivo della lamentela ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze. Il reclamo deve essere inviato in Roma, Via del Quirinale, 21 – 00187.