

Regolamento gestione reclami e risoluzione stragiudiziale delle controversie

La trattazione dei reclami non costituisce solo un dovere per un'azienda che svolga una delicata serie di servizi per il pubblico, ma anche un importante momento di crescita e miglioramento dell'organizzazione.

I reclami sono un indice molto importante della soddisfazione del cliente, cioè della percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. Dobbiamo ricordare, però, che la loro assenza non implica necessariamente che il cliente sia soddisfatto. La letteratura tecnica, infatti, evidenzia che solo il 3 – 5 % dei clienti reclamano in caso di insoddisfazione; gli altri sono clienti praticamente persi o fortemente a rischio.

Tuttavia, nel caso di FINANZA CONDIVISA s.r.l, che opera nella nascente industria dell'equity crowdfunding, è difficile individuare a priori aree di potenziale insoddisfazione che richiederanno l'intervento della società. Per questa ragione, FINANZA CONDIVISA intende adottare un Regolamento preliminare, da rivedere con cadenza almeno semestrale alla luce dei casi concreti che si verificheranno.

Gli obiettivi del Regolamento gestione reclami devono essere:

- 1) migliorare la soddisfazione del cliente attraverso la creazione di un ambiente orientato alla clientela ed aperto alle informazioni di ritorno;
- 2) risolvere i reclami ricevuti ed aumentare le capacità dell'organizzazione nel migliorare i propri servizi all'Offerente e all'Investitore;
- 3) impegnare l'azienda attraverso un'adeguata acquisizione e utilizzo delle risorse;
- 4) riconoscere e prestare attenzione alle esigenze e alle aspettative di chi reclama;
- 5) fornire ai clienti un processo di trattamento dei reclami aperto, efficace e facile da utilizzare;
- 6) analizzare e valutare i reclami per migliorare la qualità del servizio;
- 7) eseguire un audit del processo di trattamento dei reclami;
- 8) riesaminare l'efficacia ed efficienza del processo di trattamento dei reclami.

In questa logica, FINANZA CONDIVISA è interessata a stimolare l'invio di reclami da parte dei clienti per:

- a) prevenire abbandoni e un passa-parola negativo;
- b) conoscere i propri difetti ed imparare a correggerli;
- c) ricavare informazioni su nuove aspettative;
- d) recuperare clienti persi o insoddisfatti

Finanza Condivisa Srl

Nella gestione dei reclami, FINANZA CONDIVISA intende:

- ✓ offrire una risposta tempestiva e soddisfacente a chi reclama
- ✓ fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami
- ✓ aumentare la capacità dell'azienda nell'individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami e di eliminarne, col tempo, le cause ricorrenti
- ✓ incoraggiare un approccio orientato al cliente
- ✓ impostare un sistema migliore per una continua revisione dei processi e un miglioramento costante del proprio livello di servizio

In particolare, nella gestione dei reclami, FINANZA CONDIVISA intende operare secondo i seguenti principi:

- A. **Visibilità:** le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate;
- B. **Accessibilità:**
 - il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti;
 - le informazioni di supporto saranno di facile comprensione e redatte con linguaggio semplice;
 - nessun reclamante deve potersi sentire svantaggiato;
- C. **Capacità di reazione:** i reclamanti saranno trattati con cortesia ed informati sullo stato di avanzamento del loro reclamo nel corso del processo di trattamento del reclamo
- D. **Obiettività:** il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta
- E. **Costi:** l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;
- F. **Riservatezza:** le informazioni che identificano personalmente il reclamante saranno protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dal cliente o dal reclamante;
- G. **Responsabilità:** FINANZA CONDIVISA garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;
- H. **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità di prodotti sarà un obiettivo permanente dell'organizzazione

Allo stato, il procedimento di reclamo è il seguente.

- I. Nella fase iniziale, il responsabile del procedimento sarà il Responsabile interno dott. Filippo Mazzaro.
- II. I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo web info@nestmoney.it oppure attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo finanzacondivisa@pec.it.

Finanza Condivisa Srl

- III. Ogni reclamo verrà registrato con tutta la documentazione di supporto e ad esso andrà attribuito un codice identificativo; esso verrà poi classificato in base ad una delle seguenti aree tematiche:
 - a. problemi legali e di compliance;
 - b. problemi legati alla valutazione del progetto dell'Offerente;
 - c. problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica;
 - d. problemi legati alla identificazione dell'investitore, alla valutazione di adeguatezza e/o appropriatezza, alla esecuzione dell'investimento, o comunque alle attività poste sotto il controllo del partner bancario;
 - e. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.
- IV. Sulla base della classificazione, il Responsabile individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo.
- V. Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail, salvo circostanziata richiesta del reclamante.
- VI. Entro tre giorni lavorativi, il Responsabile comunica al reclamante l'apertura della fase di analisi del reclamo ed avvia l'istruttoria, nella quale può anche mettere il reclamante in contatto con i soggetti coinvolti nei fatti oggetto di reclamo, allo scopo di cercare possibili soluzioni.
- VII. Entro i successivi dieci giorni lavorativi il Responsabile comunica al reclamante l'esito del reclamo ed il provvedimento assunto, che viene conservato nel registro relativo ai reclami, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva.
- VIII. I reclami e le relative procedure sono riesaminati con cadenza almeno semestrale, allo scopo di sviluppare le best practices aziendali e di valutare la necessità ed opportunità di dedicare al settore delle risorse aggiuntive.

Ai fini della risoluzione extragiudiziale delle controversie, si informa che FINANZA CONDIVISA aderisce all'“Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)” istituito con Regolamento Consob n. 19602/2016.

L'ACF intende fornire agli investitori, che hanno presentato senza successo reclami agli intermediari finanziari di cui sono clienti, uno strumento efficiente per risolvere le controversie, senza dover adire la via giudiziaria.

L'attività dell'ACF si caratterizza per la totale gratuità dei ricorsi per i risparmiatori, nonché per la rapidità delle decisioni, che saranno prese entro sei mesi e che, quando l'ACF riconoscerà le ragioni dei risparmiatori, stabiliranno i risarcimenti da pagare da parte degli intermediari.

Qualora l'investitore non sia soddisfatto della decisione, può comunque rivolgersi all'Autorità giudiziaria.

Presentare ricorso all'ACF o ad altro sistema alternativo di risoluzione delle controversie è condizione di procedibilità per avviare un procedimento giudiziario.

Maggiori informazioni sono disponibili presso il sito dell'ACF.

Finanza Condivisa Srl

Utilizzando questo Portale si accettano le regole di FINANZA CONDIVISA, che prevedono il Tribunale di Padova quale foro competente per qualsiasi azione legale che dovesse nascere o derivare dall'applicazione delle condizioni di utilizzo del Portale stesso.

Finanza Condivisa Srl

Iscritta al Registro dei gestori di Portali Consob sub. N. 48, delibera n. 21464 del 29 luglio 2020
Via Carlo Leoni n. 32 35139 Padova
Capitale sociale € 10.000 i.v.
Cod. Fiscale - P.IVA - Registro Imprese di Padova: 05258170280 Numero REA: PD-455402
email: info@nestmoney.it - pec: finanzacondivisa@pec.it

