

**NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI REGOLAMENTO
PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

(Vers.004 – 8 maggio 2018)

*** **

1. SCOPO, CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La presente procedura ha lo scopo di indicare le modalità di gestione dei reclami, delle azioni correttive ed i responsabili del loro trattamento.

Il campo di applicazione della presente procedura riguarda la corretta esecuzione del servizio di money transfer ed è principalmente riferito alla responsabilità della Divisione Agenti e del soggetto che ne cura la supervisione (RDA)

2. SIGLE E DEFINIZIONI

↯ Non conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito, specificato in norme di legge, regolamenti, o documenti di sistema, capitolati, contratti, ecc;

↯ Reclamo: Non conformità riscontrata direttamente dal Cittadino/utente del Servizio;

↯ Azione correttiva: Azione tesa ad eliminare la causa di una ricorrente non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata;

↯ NC: Non conformità;

↯ RGR: Responsabile per la gestione dei reclami;

↯ DA: DIVISIONE AGENTI;

↯ Utente: soggetto che accede, per inviare o ricevere denaro, al servizio di money transfer offerto dall'Intermediario.

3. PROCEDURA

3.1 PREMESSA

La Società National Exchange Company s.r.l fornisce alla propria clientela l'assistenza necessaria per il corretto svolgimento del servizio di Money transfer.

Il Cliente ha diritto all'osservanza dei termini del servizio contrattualmente stabiliti e a ricevere ogni informazione sulla concreta gestione dell'operazione.

Per assistenza ed informazioni, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti, contattando il n°+39-06.44341221, attivo ogni giorno dalle ore 9.30 alle ore 21.00.

La gestione dei reclami e delle azioni correttive - allo scopo di ridurre i tempi nei passaggi di informazioni - avviene preferibilmente tramite comunicazioni elettroniche o tramite piattaforme informatiche.

Il RGR è sempre messo in copia conoscenza in tutte le comunicazioni ovvero, in ogni caso, cura la supervisione dell'apposito registro informatico istituito per conservare traccia documentale di eventuali situazioni di non conformità e delle azioni correttive adottate ai fini della loro risoluzione.

Nel registro reclami, tenuto in forma informatica presso la società, sono registrati i reclami provenienti dall'utenza, nonché le azioni correttive intraprese.

Il registro informatico è gestito dal RGR.

In apposito contenitore il RGR custodisce in forma cartacea ed in ordine di data la documentazione collegata al reclamo o azione correttiva in oggetto.

3.2 GESTIONE DEL RECLAMO

Se il Cliente intende presentare un reclamo scritto, per dolersi di eventuali malfunzionamenti del servizio di money transfer, può farlo in forma libera o compilando l'apposita modulistica presente sul sito internet della Società ovvero da tenersi a sua disposizione presso ogni Agenzia ed inviandolo direttamente tramite lettera raccomandata A/R a "National Exchange Company s.r.l.", presso la sede legale, sita in Roma, via Ferruccio n° 30 – CAP 00185, oppure mediante posta elettronica, alla casella neclegal@nationalexchange.it o all'indirizzo di posta certificata nationalexchange@legalmail.it; anche l'Agenzia dove è stata effettuata l'operazione contestata può comunque provvedere al ritiro del reclamo, per il successivo invio all'Intermediario.

La Società tiene, altresì, conto e presta la massima attenzione alle comunicazioni verbali telefoniche ricevute dalla clientela che abbiano per oggetto segnalazioni relative ad eventuali malfunzionamenti del servizio.

Il servizio Clienti, quando non riesce a riscontrare tempestivamente la richiesta di supporto del cliente, lo informa della facoltà di presentare, anche suo tramite, un reclamo alla Società.

Il Servizio Clienti che gestisce le telefonate della clientela, annota gli estremi della segnalazione (data, identificazione estremi, motivazioni della chiamata) nell'apposito registro informatico e la data di conclusione dell'intervento di supporto, nonché il suo esito.

Diversamente, ove la segnalazione non sia prontamente risolvibile ovvero quando abbia ricevuto una specifica richiesta del cliente, comunica al RGR. L'apertura del procedimento di trattazione del reclamo.

Nel caso di reclamo, il RGR rintraccia tutta la documentazione disponibile sul servizio contestato e contatta l'Agente presso il quale è stata effettuata l'operazione censurata per avere spiegazioni sulla condotta tenuta in occasione della specifica rimessa segnalata.

Il RGR, all'esito di tale istruttoria, svolto ogni più opportuno approfondimento, decide se il reclamo debba essere considerato fondato o no:

il reclamo non è fondato se il RGR ritiene che il servizio offerto dalla Società sia conforme in riferimento ai regolamenti e standard di servizio attualmente in vigore;

il reclamo è fondato se il RGR ritiene che vi siano elementi di carenza nel servizio offerto dall'Intermediario in riferimento ai regolamenti e standard di qualità attualmente in vigore. In questo caso il RGR decide il tipo di trattamento più adeguato per la gestione del reclamo.

Ove il reclamo sia fondato, il RGR predispone l'opportuno trattamento aggiornando il registro informatico del servizio. Il RGR, in ogni caso, invia, per iscritto, al reclamante, al suo indirizzo di residenza o via email, una nota di

riscontro, circa l'esito del reclamo, entro il termine di trenta giorni, decorrenti dal giorno in cui il reclamo è stato ricevuto. Provvede tempestivamente a comunicare al Cliente, parimenti per iscritto, la presa in carico del reclamo.

3.3 AZIONI CORRETTIVE

Il RGR, in collaborazione con gli addetti al Servizio Clienti, effettua periodicamente una analisi delle cause dei reclami pervenuti, sottoponendo, altresì, ad attento esame le segnalazioni, in ogni forma, ricevute dalla clientela. L'analisi delle cause dei reclami è sempre necessaria per verificare se esistono cause sistematiche sottostanti ai reclami ricevuti. Quando queste vengono riscontrate e possono dare luogo ad una ripetizione del reclamo occorre procedere all'apertura di una AC. E' necessario effettuare una AC anche qualora una determinata tipologia di reclamo si ripete nel tempo con frequenza significativa.

Nel registro Reclami il RGR provvede ad annotare e a descrivere l'azione correttiva intrapresa.

La stessa procedura deve essere seguita in relazione alle mere segnalazioni della clientela, che abbiano per oggetto eventuali disservizi imputabili all'Intermediario.

3.4 RAPPORTI CON LE AGENZIE.

Il RGR, qualora identifichi una specifica tipologia di criticità nell'erogazione del servizio, individua le Agenzie che se ne possono ritenere responsabili ed attiva con esse un idoneo flusso informativo, diretto a comprendere la causa del problema rilevato e a verificare la sua risoluzione.

Periodicamente, con cadenza almeno mensile, il RGR riferisce della propria attività all'Ufficio Compliance, mettendo a disposizione i report compilati dal Servizio Clienti e gli eventuali reclami inoltrati alla Società.

Le Agenzie che ricevono un reclamo da parte della clientela provvedono senza indugio a inoltrarlo alla Società.

L'Agente presso il quale l'operazione è stata compiuta ha il dovere di prestare la massima collaborazione, fornendo i chiarimenti e la documentazione richiesta dalla Società.

La trattazione dei reclami è gratuita.

4. CONTROLLI

Il controllo sul puntuale rispetto di quanto previsto dalla presente procedura da parte dei destinatari è demandato al Responsabile della Funzione di Internal Audit.

5. MODIFICHE AL DOCUMENTO

Ogni modifica e/o integrazione al presente documento è di competenza esclusiva del Consiglio di Amministrazione.