

**Collextion**  
SERVICES

# PROCEDURA PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

Data prima emanazione: 12/02/2021  
Data ultimo aggiornamento: 22/04/2024



## 1. PREMESSA

La procedura per la trattazione dei reclami recepisce le disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 della Sezione XI articolo 3 del documento "TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI, CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI".

Premesso che:

per "**reclamo**" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio raccomandata a/r, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

che il "**cliente**" è il soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario;

e che per "**trattamento di un reclamo**" si intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato;

la finalità della procedura per la trattazione dei reclami è quella di garantire ai clienti risposte sollecite ed esaurienti per mantenere rapporti corretti e trasparenti.

Assicurando massima cura alla gestione dei reclami si possono prevenire controversie legali e risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente e contenere i rischi legali e di reputazione.

## 2. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

I canali di trasmissione dei reclami previsti da Collextion Services S.r.l. (in seguito "Società") sono:

- a. chiamando il numero 06-6945 7622;
- b. inviando una raccomandata a/r presso:  
Collextion Services S.r.l.  
al Responsabile dei Reclami  
Via Eufemiano n. 8, 00153  
Roma
- c. inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: [info@clxservices.it](mailto:info@clxservices.it);
- d. inviando un messaggio di posta elettronica certificata (PEC):  
[collextionservicesrl@legalmail.it](mailto:collextionservicesrl@legalmail.it).

Per i **reclami verbali** il ricevente inoltrerà la chiamata al Responsabile dei Reclami che dovrà richiedere la formalizzazione del reclamo in forma scritta secondo le stesse modalità sopra riportate.

### 3. REGISTRAZIONE DEGLI ELEMENTI ESSENZIALI

Pervenuto il reclamo direttamente al **Responsabile Reclami**, si procederà alla registrazione degli elementi essenziali sul **Registro dei Reclami**, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

Gli elementi necessari ad inquadrare il reclamo sono:

- a. nominativo/denominazione del cliente
- b. recapiti del cliente
- c. data del contratto sottostante al rapporto con il cliente
- d. riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto
- e. motivazione del reclamo
- f. richiesta nei confronti della Società

Un reclamo presentato in forma anonima o non chiaramente identificabile **non potrà essere preso in considerazione secondo questa procedura** ma secondo le disposizioni di legge applicabili.

### 4. MODALITA' DI TRATTAMENTO E TEMPI DI RISPOSTA

La gestione dei reclami segnalati è affidata al Responsabile Reclami, che effettua la valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente, delle evidenze raccolte durante la fase istruttoria e con il supporto, eventualmente, del collaboratore/dipendente interno della Società che nello svolgimento della sua attività ha generato il malcontento.

Nel rispetto della normativa vigente, il Responsabile Reclami risponderà in forma scritta **entro e non oltre 30 giorni** dall'accoglimento del reclamo.

Se il reclamo sarà ritenuto **fondato**, la risposta conterrà le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; nel caso in cui il reclamo fosse ritenuto **infondato**, la risposta conterrà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa i modi e i tempi per la presentazione del ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### 5. SISTEMA ALTERNATIVO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE (ADR)

Se il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta, o non ricevesse alcuna risposta entro 30 giorni dall'invio del reclamo, potrà presentare ricorso all'Arbitrato Bancario

Finanziario (ABF), a patto che:

- a. l'oggetto del ricorso **corrisponda** a quello del reclamo
- b. venga fatta richiesta di una somma di denaro per un importo **non superiore a 100.000 euro**
- c. venga fatta **richiesta di accertamento** di diritti, obblighi e facoltà (in questo caso senza limiti di importo)

L'ABF non può intervenire se la controversia è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori. Inoltre, non può decidere sulla controversia se questa riguarda:

- i. servizi o attività con **finalità di investimento** (per questo, consultare l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF)
- ii. beni o servizi **diversi** da quelli **bancari e finanziari**
- iii. operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2009**

Per ulteriori dettagli, si rimanda al sito web dell'ABF.

Nel caso in cui il cliente insoddisfatto, **invece di presentare un reclamo** e un ricorso all'ABF, fosse interessato a **trovare un accordo** stragiudiziale con Collextion Services S.r.l., potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria, iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia:

*Conciliatore Bancario Finanziario*

Via delle Botteghe Oscure 54

00186 – Roma

Telefono: 06.674821

Sito ufficiale: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

## 6. PUBBLICAZIONE SUL SITO INTERNET

A completamento dell'azione di trattamento, la chiusura del reclamo è verificata e registrata sul Registro dei Reclami, in modo che si possano eseguire analisi statistiche e di tendenza, oltre che redigere un eventuale rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati.

Annualmente la Società provvederà alla pubblicazione sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.