

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

Informativa sulle modalità di trattamento dei reclami della clientela presso VFS Servizi Finanziari S.p.A.

Il presente documento, volto ad informare la clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo da VFS Servizi Finanziari S.p.A., anche al fine di ottemperare alle disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia. Il documento è disponibile presso la sede e sul sito internet di VFS.

MODALITA' E CANALI A DISPOSIZIONE PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

In linea con la normativa sulla trasparenza sono stati messi a disposizione dei Clienti, i seguenti canali di comunicazione:

- **Posta ordinaria** a VFS Servizi Finanziari S.p.A. – Ufficio Reclami – Corso Europa, 2 – 24040 – Zingonia-Boltiere (BG);
- **Posta elettronica ordinaria** alla casella: servicedesk.vfsservizifinanziari@vfsc.com
- **Posta elettronica certificata (PEC)** alla casella: vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Consiglio di Amministrazione di VFS ha approvato una "Policy di gestione dei reclami" concernente gli indirizzi in tema di reclami presentati dai Clienti. Il documento è stato redatto coerentemente con le vigenti disposizioni che sanciscono l'obbligo da parte degli intermediari di tutelare i consumatori e riservare la massima cura nella gestione e nell'analisi delle contestazioni al fine di:

- prevenire l'insorgere di controversie;
- risolvere le situazioni di insoddisfazione della clientela;
- mitigare il rischio di escalation;
- perseguire il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, della modalità di relazione con la Clientela e dei processi aziendali;
- evitare l'insorgere di effetti negativi sull'immagine e sulla reputazione di VFS derivanti dai reclami.

I principi adottati da VFS, si possono sintetizzare in:

- **Visibilità:** le modalità, i riferimenti e le informazioni per formulare un reclamo sono a disposizione dei Clienti e del pubblico in generale e sono contenute nei fogli informativi. Tale documentazione è a disposizione della Clientela e nel sito internet di VFS alla sezione Privacy e Trasparenza;
- **Accessibilità:** i canali messi a disposizione per la presentazione di un reclamo sono di facile utilizzo e in linea con le direttive sulla trasparenza;
- **Cura delle relazioni:** i reclamanti sono trattati con cortesia e professionalità;
- **Obiettività:** il processo di gestione dei reclami persegue il fine di una gestione equa, obiettiva ed attenta;
- **Riservatezza:** la gestione delle controversie è effettuata nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali;
- **Approccio orientato al Cliente:** nell'attività ordinaria VFS è molto attenta alle informazioni provenienti dalla Clientela e dal mercato, compresi i reclami, nella gestione dei quali VFS esprime il proprio impegno nel risolvere le cause che hanno originato la contestazione;

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Corso Europa 2 – 24040 - Zingonia (BG) - Italy

CF/P.IVA 01495400168 | C.C.I.A.A. Bergamo n. 212311- Capitale Sociale € 21.000.000 i.v.

Società appartenente al gruppo AB Volvo – Svezia – Elenco Speciale Intermediari Finanziari n. 19208

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

- **Gratuità:** la presentazione di reclami non comporta alcun onere a carico dell'interessato;
- **Responsabilità:** le strutture interessate al processo di gestione dei reclami agiscono in base a specifiche istruzioni operative e sono tenute a fornire massima collaborazione all'Ufficio Reclami di VFS. Tale orientamento assicura efficienza ed efficacia nella gestione delle fasi dell'iter di loro competenza;
- **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo della qualità dei servizi e dei processi ad essi collegati è un obiettivo di VFS.

Il processo di gestione dei reclami da parte dell'Ufficio Reclami di VFS si articola nelle seguenti fasi:

- ricezione e censimento della contestazione;
- istruttoria sulle motivazioni oggetto della contestazione;
- predisposizione ed invio della risposta al Cliente entro i termini previsti dalla normativa.

Tutti i soggetti aziendali interessati contribuiscono alla gestione delle contestazioni. In particolare l'ufficio Reclami di VFS, al fine di svolgere correttamente le proprie attività e riscontrare puntualmente i reclamanti, richiede alle competenti strutture gli opportuni contributi specialistici.

A conclusione della fase di istruttoria, verificati i fatti occorsi e le eventuali responsabilità, VFS risponde, nel rispetto della normativa vigente, entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi finanziari, oppure entro 45 giorni se la controversia è relativa alle assicurazioni.

Se il reclamo è ritenuto fondato, e quindi accolto totalmente o parzialmente, VFS invia una comunicazione scritta al Cliente precisando, qualora la soluzione del problema segnalato non potesse essere immediata o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, i prevedibili tempi tecnici che risulteranno a tal fine necessari.

Qualora, invece, VFS ritenga di non accogliere il reclamo, risponderà comunque per iscritto indicando in modo chiaro le ragioni della decisione ed indicando la possibilità di ricorrere ad altri strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il Cliente, in mancanza di risposta entro i termini previsti, o qualora fosse insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice, può:

- **Controversie riguardanti operazioni e servizi finanziari:**
 - o rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, per sapere come contattare l'Arbitro e conoscere l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere a VFS. Il Cliente è tenuto ad inviare all'Intermediario una copia del ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con lettera raccomandata A/R o eventualmente per posta elettronica certificata (PEC) a: vfsservizifinanziari@actaliscertymail.it;
 - o presentare una domanda di mediazione (procedura che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con VFS grazie all'assistenza di un mediatore indipendente) ai seguenti organismi:
 - all'Organismo operante presso il Conciliatore Bancario Finanziario, specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, per sapere come rivolgersi al citato organismo si può consultare il relativo regolamento, il sito internet www.conciliatorebancario.it o chiedere a VFS;

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

Sede Legale e Amministrativa: Corso Europa 2 – 24040 - Zingonia (BG) - Italy

CF/P.IVA 01495400168 | C.C.I.A.A. Bergamo n. 212311- Capitale Sociale € 21.000.000 i.v.

Società appartenente al gruppo AB Volvo – Svezia – Elenco Speciale Intermediari Finanziari n. 19208

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

- a qualsiasi organismo iscritto nel Registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs n. 28/2010 e dalla relativa normativa di attuazione, ivi compreso l'organismo operante presso il Conciliatore Bancario Finanziario di cui al precedente punto.
- **Controversie inerenti comportamenti degli intermediari assicurativi:**
- Rivolgersi a:

IVASS

“Servizio Vigilanza Intermediari”

Via del Quirinale 21- 00187 Roma

Fax 06.42133.353/745 - Numero Verde 800-486661

A tal riguardo si veda il documento “Guida reclami assicurativi 2018” pubblicato sul sito internet di VFS alla pagina trasparenza-privacy.

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

ALLEGATO 1 MODULO RECLAMO

VFS Servizi Finanziari S.p.A.

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

VFS Servizi Finanziari S.p.A.
Ufficio Reclami
Corso Europa 2
24040 Boltiere Zingonia (BG)

Nome e Cognome o Ragione Sociale

Indirizzo.....

CAP

Località.....

Provincia

Telefonoeventuale e-mail

Al fine di accelerare l'analisi, se possibile, La preghiamo di fornirci anche le seguenti informazioni:

Concessionario di riferimento

Riferimento Contratto

MOTIVI DEL RECLAMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DOCUMENTI ALLEGATI

.....

.....

.....

Data

.....
(firma del cliente)