



(NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI)

REGOLAMENTO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI

INDICE

- 1 CAMPO DI APPLICAZIONE E RESPONSABILITA'**
- 2 SIGLE E DEFINIZIONI**
- 3 PROCEDURA**
 - 3.1 PREMESSA**
 - 3.2 GESTIONE DEL RECLAMO**
 - 3.3 AZIONI CORRETTIVE**
 - 3.4 RAPPORTI CON LE AGENZIE**

1. CAMPO DI APPLICAZIONE E RESPONSABILITA'

Questa procedura ha lo scopo di indicare le modalità di gestione dei reclami, delle eventuali 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.

2. SIGLE E DEFINIZIONI

- ↻ Non conformità: Mancato soddisfacimento di un requisito, specificato in norme di legge, regolamenti, o documenti aziendali;
- ↻ Reclamo: Non conformità riscontrata direttamente dall'utente del Servizio;
- ↻ Suggerimento: Proposta finalizzata al miglioramento 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;
- ↻ RDA: Responsabile DIVISIONE AGENTI;



National Exchange Company

➤ 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 RDA 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 RDA.

In apposito contenitore il RDA custodisce in forma cartacea ed in ordine di



National Exchange Company

data la documentazione collegata al reclamo o l'azione correttiva adottata.

A cura del RDA, infine, è data periodica evidenza ai reclami ricevuti dalla Società, mediante la pubblicazione, in forma sintetica, sul sito internet aziendale, di una apposita nota informativa.

3.2 Gestione del reclamo

Se il Cliente intende presentare un reclamo scritto, per dolersi di eventuali malfunzionamenti del servizio di money transfer, può indirizzarlo 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, o inviarlo sia per posta elettronica, alla casella neclegal@nationalexchange.it, che attraverso posta elettronica certificata (PEC) nationalexchange@legalmail.it; anche l'Agenzia dove è stata effettuata l'operazione contestata può 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 lamentale relative ad eventuali malfunzionamenti del servizio.

In quest'ultimo caso, il Collaboratore che riceve il reclamo verbale: annota gli estremi del reclamo (data, identificazione estremi, motivazioni del reclamo) nell'apposito registro informatico in uso al Servizio Clienti.

Nel caso di reclamo scritto, il RDA 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 RDA, 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 RDA ritiene che il servizio offerto dalla Società sia conforme in riferimento ai regolamenti e standard di servizio attualmente



National Exchange Company

in vigore;

- il reclamo è fondato se il RDA 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 RDA decide il tipo di trattamento più adeguato per la gestione del reclamo.

Ove il reclamo sia fondato, il RDA predispone l'opportuno trattamento aggiornando il registro informatico del servizio. Il RDA 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. In ogni caso, provvede tempestivamente a comunicare al Cliente, parimenti per iscritto, la presa in carico del reclamo.

3.4. Azioni correttive

Il RDA 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 RDA 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.

3.5 Rapporti con le Agenzie.



National Exchange Company

Il RDA, 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 RDA 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.