

POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Toyota Material Handling Commercial Finance AB Succursale Italiana

Casalecchio di Reno, 01/11/2018

1 PREMESSA

1.1 Oggetto

La presente procedura, volta ad informare il Cliente sulle modalità ed i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi delle procedure interne adottate al riguardo da Toyota Material Handling Commercial Finance AB Succursale Italiana.

Il documento è disponibile sul sito internet della Banca.

La Banca ha, da sempre, al centro della propria attività la relazione e l'attenzione alla Clientela, alle esigenze dei propri clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

La Banca considera la Clientela come un partner e la principale risorsa con cui instaurare e rafforzare un rapporto solido, duraturo, trasparente, basato sulla fiducia e sul rispetto dei reciproci diritti, con l'obiettivo di conoscere i suoi problemi e recepire le sue esigenze, consapevoli che tali caratteristiche sono proprie dell'essere e dell'agire di una banca.

Tale attenzione, che ha il suo fondamento nella Mission della Banca, trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o servizio adeguato alle sue necessità e preferenze.

E' sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del cliente diviene essenziale alla Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

1.2 Obiettivi

La procedura ha lo scopo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito (Ufficio Reclami).

Essa è finalizzata a:

- Mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- Assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e di reputazione.

1.3 Ambito di applicazione

La presente procedura si applica ai reclami di qualsiasi natura provenienti dalla clientela.

Per reclamo si intende *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un omissione”*.

Sono escluse le doglianze attinenti il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy).

2 UFFICIO RECLAMI

2.1 Ufficio preposto

L'Ufficio Reclami della Banca è indipendente ed autonomo rispetto alle funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti.

La Banca attribuisce all'Ufficio Reclami la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne di riferimento.

L'Ufficio Reclami è destinatario dei reclami di qualsiasi natura provenienti da tutta la clientela. L'Ufficio instruisce la pratica, valuta i reclami, predispone ed invia la risposta al cliente, dà disposizione per l'eventuale soddisfacimento della richiesta e provvede alla conservazione ed archiviazione del reclamo.

3 PROCEDIMENTO

3.1 Modalità di inoltro dei reclami

I reclami della clientela devono essere inviati alla Banca per iscritto e secondo una delle seguenti modalità:

- Mediante lettera raccomandata o fax indirizzati all'Ufficio Reclami;
- Via e-mail all'indirizzo: tmhcfit.reclami@it.toyota-industries.eu
- Via messaggio di posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: toyotamaterialab@legalmail.it

Nell'interesse del cliente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- Dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del cliente;
- Numero identificativo del rapporto (contratto di leasing finanziario, finanziamento finalizzato leasing operativo);
- Recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato;
- Una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- Eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

PUO' ESSERE UTILIZZATO IL "MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO", SCARICABILE DALLA SEZIONE "GESTIONE DEI RECLAMI" DEL SITO INTERNET DELLA BANCA.

La procedura di reclamo è gratuita, per cui la Banca non può addebitare al Cliente alcun onere o spesa per la sua trattazione. Allo stesso modo, è gratuita per il Cliente l'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

I reclami presentati con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, si considerano pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

3.2 Ricezione del reclamo

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Ufficio della Banca ovvero direttamente all'Ufficio Reclami.

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, è necessario che tutti i reclami pervenuti in Banca siano consegnati in originale, tempestivamente ed entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami.

3.3 Istruttoria del reclamo

L'Ufficio Reclami valuta il singolo reclamo autonomamente ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria, potendo richiedere, per un esame più approfondito della doglianza, agli altri Uffici competenti per materia, la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto tale documentazione e tutte le informazioni del caso, l'Ufficio Reclami verifica se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise dal collegio dell' ABF; considera le soluzioni adottate in tali casi; analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata, valuta le questioni di merito al fine di predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente.

L'Ufficio Reclami si avvale, al bisogno, della collaborazione dell'Ufficio implicato nella lamentela del Cliente. Qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, può richiedere parere specialistico non vincolante ad altri Uffici competenti ovvero a professionisti esterni.

3.4 Risposta al cliente

Terminata l'attività istruttoria l'Ufficio Reclami predisponde la risposta per il Cliente e la sottopone alla firma del Responsabile dell'Ufficio, nel rispetto dei seguenti termini:

- L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste dei Clienti fornendo loro risposta **al più tardi entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo.**

Le risposte ai reclami, che devono essere redatte con linguaggio semplice e facilmente comprensibile dai Clienti, contengono almeno i seguenti elementi:

- Se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- Se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante, nel caso in cui l'Ufficio Reclami respinga il reclamo. Nel caso in cui l'Ufficio ritenga fondato il reclamo e questo possa essere composto solo attraverso l'intervento di altri Uffici, fermo restando il riscontro nei tempi previsti dalla normativa, la definitiva chiusura del reclamo da un punto di vista amministrativo viene posticipata al momento in cui l'Ufficio Reclami riceve riscontro sull'avvenuto completamento delle attività correttive, per poi procedere alla relativa annotazione nel Registro Reclami.

3.5 RegISTRAZIONI E CONSERVAZIONE

L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato, ai sensi della normativa vigente.

La registrazione deve essere idonea ad espletare gli obblighi di informativa interna ed esterna (Conciliatore Bancario, ABF, Banca d'Italia).

A tal fine, l'Ufficio Reclami mantiene, in formato elettronico, un apposito registro dei reclami (di seguito il "Registro reclami") all'interno del quale sono annotati:

- Il nominativo del reclamante;
- La data di ricevimento del reclamo e la data entro la quale deve essere inviata la risposta al Cliente;

- Le informazioni essenziali circa la natura della controversia, l'eventuale importo reclamato e le misure adottate a favore del cliente.

Il reclamo e la risposta in originale nonché copia di tutta la documentazione inerente la pratica sono conservati in appositi dossier a cura dell'Ufficio Reclami.

3.6 Reportistica dei reclami trattati e controlli

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno della Banca.

In particolare, l'Ufficio Reclami:

- Analizza i dati sui reclami e il trattamento dei reclami al fine di assicurare che i rischi ed i problemi siano adeguatamente individuati ed affrontati;
- Riferisce alla Direzione Generale, con cadenza almeno annuale, almeno in occasione della propria relazione consuntiva annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. In particolare, qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nel periodo cui la relazione si riferisce dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in un'apposita sezione della stessa sono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione;
- Predisporre il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, da pubblicare annualmente sul sito internet della Banca.

3.7 Riapertura del reclamo e organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Banca ovvero lo stesso non avesse ricevuto la risposta entro i termini di cui al punto 3.4, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia cui la Banca aderisce.

A tal fine la Banca prevede all'interno dei contratti aventi ad oggetto servizi bancari e finanziari, specifiche clausole che disciplinano l'accesso del Cliente alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con specifica avvertenza che l'esperimento delle stesse, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D.Lgs. 28/2010, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa ai contratti finanziari.

In particolare la Banca prevede la possibilità per il Cliente di accedere

- All'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità con le quali acquisire le informazioni necessarie per l'accesso all'ABF e l'ambito della sua competenza;
- Ad una procedura di conciliazione presso l'associazione Conciliatore Bancario Finanziario, specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità di contatto con l'associazione;
- Ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Al fine di fornire alla clientela adeguata informativa in merito al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie esperibili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo, la Banca si impegna a:

- Richiamare nella documentazione di trasparenza e più in generale nella documentazione informativa e precontrattuale il diritto del Cliente di adire uno degli organismi di risoluzione delle controversie indicate nei precedenti paragrafi del presente punto 3.7, specificando i casi in cui il

ricorso a tali organismi costituisca, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D.Lgs. 28/2010, condizione di procedibilità della domanda giudiziale;

- Pubblicare sul proprio sito internet le informazioni sugli organismi di risoluzione delle controversie ai quali la Banca aderisce, comprensive dell'indirizzo del sito web di ciascun organismo;
- Mettere a disposizione dei Clienti sul sito internet della Banca la "Guida pratica" all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) unitamente al modulo per ricorrervi ed alle istruzioni per compilarlo.