



Weltix

Procedura di gestione reclami



Weltix
www.weltix.tech

Tabella cronologica delle modifiche e revisioni

Revisione	Data	Modifiche apportate
Versione 1.0	07.04.2025	Approvazione iniziale della procedura



Weltix
www.weltix.tech

Sommario

- 1) Premessa**
- 2) Gli obblighi principali**
- 3) Gli obblighi specifici: la Procedura di gestione dei reclami**
- 4) I controlli specifici**
- 5) I controlli sul rispetto della procedura**
- 6) Documentazione**
- 7) Formazione**

1) Premessa

Weltix Fiduciaria S.p.A. (la “**Società**”) nella sua qualità di società fiduciaria operante ai sensi della L. 1966/1939, riserva un rilevante impegno alle procedure volte a stimolare l’invio di reclami da parte dei clienti per:

- garantire un livello adeguato di tutela dei Fiducianti attraverso un sistema efficace di governance interna;
- prevenire abbandoni e un passa-parola negativo (rischio reputazionale);
- conoscere i propri difetti organizzativi e procedure ed apprendere modalità di loro correzione;
- ricavare informazioni su nuove aspettative;
- recuperare clienti persi o insoddisfatti.

Nella gestione dei reclami, la Società intende:

- offrire una risposta rapida, tempestiva e soddisfacente a chi reclama;
- un esame, rapido, tempestivo ed equo dei reclami;
- fornire sistematicità e coerenza nelle modalità di trattamento dei reclami;
- aumentare la capacità della Società nell’individuare tendenze che determinano lo sviluppo dei reclami ed eliminare, col tempo, le eventuali cause ricorrenti;
- incoraggiare un approccio orientato al Fiduciante;
- impostare un sistema migliore per una continua revisione dei processi e un miglioramento costante del proprio livello di servizio.

In particolare, nel redigere la presente procedura (**Procedura di gestione dei reclami**) Weltix Fiduciaria intende operare secondo i seguenti principi:

Visibilità: le informazioni su come e dove formulare un reclamo saranno ben pubblicizzate sul sito di Weltix Fiduciaria. In particolare, saranno fornite informazioni, chiare e accurate in merito a:

- le condizioni di ricevibilità dei reclami;
- l’indicazione che i reclami sono presentati e trattati gratuitamente;
- una descrizione dettagliata delle modalità di presentazione dei reclami.

Accessibilità: il processo di trattamento dei reclami sarà facilmente accessibile a tutti i reclamanti;

Capacità di reazione: i reclamanti saranno trattati con cortesia ed informati sullo stato di avanzamento del loro reclamo nel corso del processo di trattamento del reclamo;

Obiettività: il processo di trattamento dei reclami gestirà ciascun reclamo in maniera equa, obiettiva e non distorta;

Costi: l'accesso al processo di trattamento dei reclami sarà gratuito per il reclamante;

Riservatezza: le informazioni che identificano personalmente il reclamante saranno protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso dal cliente o dal reclamante;

Responsabilità: Weltix Fiduciaria garantirà la presenza di responsabilità e deleghe chiare rispetto alle azioni ed alle decisioni dell'organizzazione stessa per quanto concerne il trattamento dei reclami;

Miglioramento continuo: il miglioramento continuo del processo di trattamento dei reclami e della qualità di prodotti sarà un obiettivo permanente dell'organizzazione.

2) Gli obblighi principali

Responsabile Legal¹:

Riceve i reclami presentati, aggiorna il registro dei reclami e tratta i reclami secondo la seguente procedura. Inoltre, su base annuale, esamina i reclami presentati e unitamente al Responsabile della Funzione Compliance valuta eventuali azioni correttive da porre in essere.

Responsabile della Funzione Compliance:

Effettua la verifica per garantire che la trattazione dei reclami presentati rispetti le politiche aziendali. Inoltre, su base annuale, esamina i reclami presentati e unitamente al Responsabile Legal valuta eventuali azioni correttive da porre in essere.

Organo Amministrativo:

Procede annualmente, su proposta del Responsabile Legal e del Responsabile della Compliance, all'aggiornamento della presente procedura.

3) Gli obblighi specifici: la Procedura di gestione dei reclami

Il responsabile del procedimento di gestione dei reclami esposti (**Responsabile**) sarà il Responsabile Legal di Weltix Fiduciaria.

¹ Compito svolto ad interim dall'Operations Director

Tutta la procedura si svolge a mezzo e-mail. I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo e-mail **reclami.fiduciaria@weltix.tech**.

Nel trattare i reclami Weltix Fiduciaria comunicherà con gli autori dei reclami in un linguaggio semplice, chiaro e facile di comprensione.

1. INIZIO DELLA PROCEDURA: AVVISO DI RICEVIMENTO E VERIFICA DELLA RICEVIBILITÀ

Ricevuto un reclamo, entro 10 giorni dal ricevimento, il Responsabile conferma il ricevimento del reclamo al reclamante, mediante avviso di ricevimento che contiene:

- a. La propria identità ed i dati di contatto telefonico ed e-mail, con la precisazione che il Responsabile è il soggetto al quale possono essere rivolte le richieste concernenti il reclamo;
- b. Se il reclamo è ammissibile;
- c. Se il reclamo non è ammissibile, fornendo una spiegazione chiara e comprensibile delle ragioni dell'inammissibilità;
- d. L'apertura della fase di analisi del reclamo e dell'istruttoria, nella quale può anche mettere il reclamante in contatto con i soggetti coinvolti nei fatti oggetto di reclamo, allo scopo di cercare possibili soluzioni;
- e. il termine entro il quale la decisione sarà notificata al reclamante (in ogni caso, non superiore a 30 giorni).

2. ANALISI DEL RECLAMO: INDAGINE SUI RECLAMI

Se il Reclamo è ricevibile, il Responsabile valuta senza indebito ritardo se il reclamo è chiaro e completo e se contiene tutte le informazioni e prove pertinenti.

Qualora il reclamo sia poco chiaro o incompleto, il Responsabile chiederà tempestivamente qualsiasi informazione o prova supplementare necessaria per il corretto trattamento del reclamo.

Il Responsabile si adopera quindi per raccogliere ed esaminare tutte le informazioni e le prove relative al reclamo.

Ogni reclamo verrà registrato con tutta la documentazione di supporto e ad esso andrà attribuito un codice identificativo; esso verrà poi classificato in base ad una delle seguenti aree tematiche:

1. problemi legali e di compliance;
2. problemi tecnici, legati all'operatività del portale e alla struttura informatica;



3. problemi legati all'esecuzione dell'incarico fiduciario;
4. problemi non rientranti nelle categorie precedenti.

Sulla base della classificazione, il Responsabile individua eventuali risorse esterne da coinvolgere per l'analisi e la trattazione del reclamo.

Weltix Fiduciaria, e in particolare il Responsabile, durante tutta la procedura, terranno l'autore informato in merito ad eventuali misure ulteriori adottate per trattare il reclamo e risponderanno senza indebito ritardo alle richieste di informazioni ragionevoli presentate dall'autore del reclamo.

3. FASE DECISIONALE: DECISIONE E COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE

Nella sua decisione relativa a un reclamo il Responsabile affronta tutte le questioni sollevate nello stesso e indica i motivi dell'esito dell'indagine. Tale decisione è coerente con eventuali decisioni adottate in precedenza da Weltix Fiduciaria in relazione a reclami analoghi, salvo che Weltix Fiduciaria non sia in grado di giustificare il motivo per cui è tratta una conclusione diversa.

Il Responsabile comunica al reclamante l'esito del reclamo ed il provvedimento assunto, che viene conservato nel file elettronico relativo al reclamo, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva.

La decisione del reclamo si allinea alle precedenti decisioni su argomenti analoghi, salvo che non vi sia motivata ragione per seguire un diverso orientamento.

RITARDI: Ove, per circostanze di natura eccezionale, la decisione del reclamo non possa intervenire nei tempi comunicati al reclamante nell'avviso di ricevimento, il Responsabile informa prontamente il reclamante sulle ragioni del ritardo, specificando i termini entro cui la decisione verrà quindi assunta.

Si precisa che il presente termine si sospende nel caso di integrazioni o chiarimenti, fino a completamento di dette integrazioni o chiarimenti.

In caso di risposta negativa al reclamo, tale decisione verrà assunta tramite apposita delibera dell'Organo Amministrativo.

4) I controlli specifici

4.1) Registro

La Società ha istituito un registro dei reclami ricevuti (**Registro**).

Il Registro (accessibile solamente al Responsabile) sarà compilato ed aggiornato a cura del

Responsabile della presente procedura non appena ricevuto il reclamo, nonché monitorare con riferimento al singolo reclamo le fasi di trattazione.

Nel Registro verrà annotato con le seguenti informazioni:

- Il numero progressivo del reclamo;
- il nominativo, compreso l'indirizzo email, del reclamante;
- la data di ricevimento del reclamo;
- l'oggetto del reclamo;
- il motivo del reclamo;
- l'eventuale consulente esterno interessato per supportare il Responsabile;
- lo status di trattazione;
- la soluzione adottata da Weltix Fiduciaria;
- l'azione correttiva posta in essere da Weltix Fiduciaria;
- eventuali note aggiuntive.

4.2) Pubblicazione dei reclami

Annualmente sul sito WEB di Weltix Fiduciaria, nella sezione "Reclami", verrà pubblicata la relazione annuale alla stessa stregua di quanto richiesto per gli intermediari bancari e finanziari.

5) I controlli sul rispetto della procedura

5.1) Revisione della procedura: La presente procedura è soggetta a revisione annuale a cura del Responsabile (che verificherà che la procedura sia aggiornata e completa, nonché la verifica circa eventuali aggiornamenti della normativa di riferimento). Sarà quindi cura del Responsabile relazionare l'Organo Amministrativo delle verifiche effettuate e, ove necessario, proporre azioni integrative/modificative che saranno sottoposte all'approvazione dell'Organo amministrativo stesso.

5.2) Revisione dei Reclami: Annualmente, il Responsabile della Procedura, inoltre, procede a revisionare tutti i procedimenti ricevuti (valutando, ad esempio, il numero dei reclami ricevuti, se ci sono reclami riguardanti casi oggetti simili, le decisioni adottate) ed a relazionare l'Organo amministrativo al fine di valutare eventuali azioni da intraprendere al fine di migliorare il servizio reso ai clienti.

5.3) Report all'Organo Amministrativo: Annualmente, la Funzione di Compliance relaziona l'Organo Amministrativo in merito al rispetto della Procedura.



Weltix
www.weltix.tech

6) Documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami presentati andrà opportunamente archiviata e conservata a cura del Responsabile.

7) Formazione

La Società annualmente espleterà un ciclo di formazione del personale sul contenuto della presente Procedura.