



Weltix

Procedura di gestione reclami



Tabella cronologica delle modifiche e revisioni

Revisione	Data	Modifiche apportate
Versione 2.0	11.09.2026	Aggiornamento
Versione 1.0	07.04.2025	Approvazione iniziale della procedura

Revisione	Modifiche apportate
Versione 2.0	Inserimento modulo reclami e modifiche formali.



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**
- 8) Revisione della Procedura**

1) Premessa

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

- garantire un livello adeguato di tutela dei Fiducianti;
- prevenire abbandoni e un passa-parola negativo (rischio reputazionale);
- rilevare eventuali carenze organizzative e procedurali 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;
- svolgere 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



Weltix
www.weltix.tech

mediante il modulo standard allegato alla presente Procedura, (vedi modulo in calce)

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;

Gratuità: 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

Legal Director¹ⁱ:

È responsabile della Procedura, riceve i reclami presentati, aggiorna il registro dei reclami e tratta i reclami secondo la seguente procedura, con il supporto delle funzioni aziendali competenti, di un legale esterno o della Funzione Compliance per quanto di specifica competenza. Inoltre, su base annuale, esamina i reclami presentati e unitamente al Responsabile della Funzione di Compliance valuta eventuali azioni correttive da porre in essere.

Responsabile della Funzione Compliance:

Supporta il Responsabile della Procedura, per quanto di sua competenza, nella trattazione dei reclami. Può effettuare verifiche a campione per garantire che la trattazione dei reclami presentati rispetti le procedure aziendali.

Organo Amministrativo:

¹ Le attività sono svolte - ad interim - dall'Operations Director.

Procede annualmente, su proposta del Legal Director e previo parere della Funzione 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**) è il Legal Director.

I reclami devono essere inviati via e-mail all'indirizzo e-mail **reclami.fiduciaria@weltix.tech** all'indirizzo di posta elettronica certificata **weltixfiduciaria@pec.net**, o mediante raccomandata A/R indirizzata a Weltix Fiduciaria S.p.A., Piazzale Cadorna 13, 20123 Milano.

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

Tutte le comunicazioni con il reclamante si svolgeranno nella lingua da questi utilizzata nella proposizione del reclamo.

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

Ricevuto un reclamo, entro 10 giorni lavorativi 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 digitalmente con tutta la documentazione di supporto nel DB della società 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 digitalmente nel DB/archivio informatico della Società, nel fascicolo elettronico relativo al reclamo, con eventuali conseguenze del reclamo, la soluzione, l'azione correttiva. Nell'archivio Drive della società è presente il foglio elettronico con accesso limitato al Responsabile della Procedura e alla Funzione di Compliance.

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.

Ove la decisione respinga totalmente o parzialmente il reclamo, essa contiene una spiegazione delle ragioni ed informa il reclamante sulle possibili forme di contestazioni e sulla possibilità di presentazione di un ricorso ad un'Autorità competente.

In ogni caso, il provvedimento sul reclamo deve intervenire entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo; se le informazioni, i documenti o le integrazioni non sono state fornite a seguito di richiesta di integrazione del Responsabile, il reclamo viene risolto allo stato degli atti. In caso di risposta negativa al reclamo, il Responsabile, sentita la Funzione Compliance, individua le migliori soluzioni per la gestione della comunicazione. Solo in caso di particolari criticità la decisione sulla gestione della comunicazione 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 e alla funzione di Compliance) 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.

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, acquisito il parere della Funzione di Compliance, 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.

6) Documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami presentati andrà opportunamente archiviata digitalmente nel DB/archivio informatico della società e conservata a cura del Responsabile per dieci anni dalla chiusura del reclamo.

7) Formazione

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

8) Revisione della Procedura

Annualmente il Responsabile della Procedura verifica annualmente che la stessa sia aggiornata e propone le modifiche necessarie in caso di adeguamenti normativi o modifiche organizzative, sottoponendole all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, sentita la Compliance.



MODULO DI RECLAMO

Attività fiduciaria – Fiducianti

Documento: Modulo di reclamo - allegato

Procedura interna di riferimento: 04_Procedura Gestione reclami_Weltix Fiduciaria

1. Istruzioni per la compilazione

Il presente modulo consente al Fiduciante di presentare un reclamo relativo ai servizi e alle attività rese da Weltix Fiduciaria S.p.A.

Compilare tutti i campi applicabili, finalizzare il modulo per confermare l'invio automatico all'indirizzo reclami.fiduciaria@weltix.tech o scaricare il modulo ed inviarlo ad uno degli indirizzi in calce.

La presentazione del reclamo è gratuita.

Weltix Fiduciaria conferma il ricevimento del reclamo entro 10 giorni lavorativi, indicandone l'ammissibilità e il nominativo del Responsabile, e comunica la decisione entro 30 giorni dal ricevimento. Ove siano richieste integrazioni, il termine resta sospeso sino al riscontro del Fiduciante.

2. Dati del Fiduciante

Nome e cognome / Ragione sociale:

Codice fiscale / Partita IVA:

Numero del mandato fiduciario o del rapporto cui il reclamo si riferisce:

Telefono:

E-mail:

Eventuale rappresentante / delegato (allegare copia della delega o della procura e del documento di identità del delegato):

3. Oggetto del reclamo

Oggetto del reclamo:

Data in cui si è verificato il fatto:

Descrizione dettagliata dei fatti e dei motivi del reclamo:

Esito richiesto / rimedio richiesto:



4. Allegati

Indicare i documenti allegati al reclamo:

5. Dichiarazione del Fiduciante

Il sottoscritto dichiara che le informazioni fornite nel presente modulo sono veritiere e complete e dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali riportata in calce e di essere consapevole che l'eventuale incompletezza delle informazioni può comportare la richiesta di integrazioni e la conseguente sospensione dei termini di trattazione.

6. Firma

Luogo e data:

--

Firma del Fiduciante / del rappresentante:

--

Al modulo va allegata copia di un documento di identità in corso di validità del sottoscrittore, salvo che la trasmissione avvenga tramite posta elettronica certificata.

Canali di invio del reclamo

Il presente modulo può essere trasmesso tramite:

- **E-mail:** reclami.fiduciaria@weltix.tech
- **PEC:** weltixfiduciaria@pec.net
- **Raccomandata A/R:** Piazzale Cadorna 13, 20123 Milano

Informativa privacy sintetica

I dati personali raccolti tramite il presente modulo saranno trattati da Weltix Fiduciaria S.p.A. in qualità di titolare del trattamento esclusivamente per la gestione del reclamo, la relativa istruttoria e gli adempimenti connessi, nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

I dati potranno essere conservati per il tempo necessario alla gestione del reclamo e per l'adempimento degli obblighi di legge e regolamentari. Per ulteriori informazioni consultare l'informativa privacy disponibile sul sito internet di Weltix Fiduciaria S.p.A.