

# POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14.05.2025

Versione 1.0

## **1. Finalità e ambito di applicazione**

La presente Policy per la gestione dei reclami (di seguito la “**Policy**”) definisce i principi, le modalità e le responsabilità inerenti alla gestione dei reclami ricevuti da IAM S.p.A. (di seguito la “**Società**”), società autorizzata alla gestione di crediti in sofferenza ai sensi del Capo II del Titolo V del D.Lgs. n. 385/1993 (TUB), in conformità alle Disposizioni di vigilanza della Banca d’Italia, alla Direttiva (UE) 2021/2167, al D.Lgs. n. 116/2024 e ai Provvedimenti attuativi.

IAM S.p.A. considera la gestione dei reclami uno strumento essenziale per: (i) migliorare la qualità del servizio offerto; (ii) individuare tempestivamente eventuali carenze organizzative; (iii) adempiere agli obblighi normativi e tutelare i diritti dei debitori.

La Policy si applica a tutti i reclami relativi all’attività di gestione di crediti in sofferenza e alle attività connesse e strumentali.

## **2. Definizione di reclamo**

Ai fini della presente Policy, per “reclamo” si intende ogni comunicazione scritta, presentata anche per via elettronica, con cui il reclamante manifesta insoddisfazione nei confronti della società per comportamenti o omissioni relativi all’attività di gestione dei crediti.

Non sono considerati reclami: richieste di informazioni o documenti, segnalazioni anonime, commenti generici o manifestazioni di insoddisfazione non formalizzate per iscritto.

## **3. Principi generali**

La Società si impegna ad assicurare:

- **Visibilità:** la presente Policy è pubblicata sul sito web societario;
- **Accessibilità:** il procedimento è facilmente fruibile nonché gratuito;
- **Cortesia e imparzialità:** ogni reclamo è trattato con obiettività da personale competente e indipendente dalle unità operative coinvolte;
- **Tracciabilità:** ogni reclamo è registrato con codice identificativo;
- **Riservatezza:** è assicurata la protezione dei dati personali del reclamante;
- **Tempestività:** ogni reclamo riceve risposta entro 60 giorni dalla ricezione;
- **Miglioramento continuo:** i reclami sono oggetto di analisi sistematica per prevenire il ripetersi di criticità.

## **4. Modalità di presentazione del reclamo**

Il reclamo può essere presentato attraverso uno dei seguenti canali:

- **E-mail:** reclami@iamspa.eu
- **Lettera raccomandata A/R:** IAM S.p.A. – Ufficio Reclami, Via Crescenzo 9, 00193 – Roma (RM)

## **5. Forma e contenuto del reclamo**

Ai fini della validità e dell'ammissibilità del reclamo, lo stesso deve presentare specifici requisiti formali e sostanziali, tali da consentire alla Società di istruire correttamente la pratica e fornire una risposta motivata entro i termini previsti.

In particolare, il reclamo deve:

- essere redatto in lingua italiana o in lingua inglese;
- contenere in modo chiaro e comprensibile l'esposizione dei fatti oggetto della doglianza;
- essere trasmesso per iscritto, attraverso uno dei canali previsti all'art. 4 dalla presente Policy;
- essere completo delle seguenti informazioni e documenti essenziali:
  - a) dati identificativi del reclamante (nome, cognome/ragione sociale, codice fiscale o partita IVA, recapiti);
  - b) descrizione circostanziata dei fatti oggetto del reclamo, comprensiva delle motivazioni poste a fondamento delle contestazioni;
  - c) copia di un documento di identità in corso di validità del reclamante o del rappresentante (in caso di persona giuridica);
  - d) eventuale documentazione a supporto (es. comunicazioni intercorse, contratti, ricevute, estratti conto, ecc.);
  - e) eventuale indicazione del soggetto delegato o rappresentante, con allegata procura o altro atto abilitante.

La mancata presentazione di uno o più elementi sopra elencati può comportare l'inammissibilità o la sospensione dell'esame del reclamo fino al completamento delle informazioni richieste.

In tali casi, il responsabile del procedimento ne darà comunicazione tempestiva al reclamante, indicando le integrazioni necessarie.

Al fine di agevolare i soggetti intenzionati a presentare un reclamo, la Società mette a disposizione un apposito modulo standard di reclamo da compilare, contenente tutti i campi necessari per soddisfare i requisiti formali e documentali previsti dalla presente Policy. Il modulo è allegato alla Policy come Allegato A ed è disponibile in formato scaricabile presso la sezione dedicata del sito internet della Società.

## **6. Procedura di gestione**

IAM S.p.A. garantisce la gestione efficiente e tempestiva dei reclami attraverso la propria Funzione Legale interna, supportata da avvocati esterni specializzati che collaborano con la Società. A tal fine, la Società provvede alla nomina di un Responsabile della Funzione Reclami che assume il ruolo di responsabile del procedimento e coordina tutte le attività connesse alla ricezione, istruttoria e risposta ai reclami.

Il Responsabile della Funzione Reclami ha i seguenti compiti:

- verificare l'ammissibilità e la completezza di ciascun reclamo, richiedendo eventuali integrazioni ove necessarie;
- comunicare al reclamante, entro 10 (dieci) giorni dalla ricezione, l'avvio dell'istruttoria, i riferimenti del responsabile del procedimento e la possibilità di ricevere comunicazioni cartacee, se richiesto;
- analizzare i fatti oggetto del reclamo e, se necessario, acquisire ulteriore documentazione o richiedere chiarimenti;
- coinvolgere, ove opportuno, i professionisti esterni convenzionati con IAM S.p.A. per la gestione della posizione specifica;
- adottare un provvedimento motivato, comunicandolo al reclamante entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo.

Tutti i provvedimenti assunti nell'ambito della gestione dei reclami sono archiviati e classificati in un apposito registro informatizzato, con suddivisione per tipologia e analisi delle cause ricorrenti.

## **7. Esiti e decisioni**

Le decisioni sono adottate in coerenza con gli orientamenti pregressi, salvo motivate eccezioni, e contengono:

- indicazione dell'esito;
- spiegazione delle ragioni e degli elementi valutati;
- informazioni sulle modalità di impugnazione o strumenti alternativi.

In caso di rigetto, parziale o totale, viene indicata la possibilità di:

- presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- promuovere una mediazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario;
- adire l'Autorità giudiziaria.

## **8. Registro dei reclami e monitoraggio**

IAM S.p.A. ha istituito un registro informatico dei reclami (di seguito il "**Registro Reclami**") nel quale vengono registrati tutti i reclami ricevuti, unitamente alle informazioni rilevanti per la loro gestione e risoluzione.

Il Registro Reclami è strutturato in modo da consentire la tracciabilità completa di ogni reclamo, garantendo la conformità alle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia e agli obblighi di segnalazione applicabili.

Per ciascun reclamo, il Registro Reclami contiene almeno le seguenti informazioni:

- Numero identificativo univoco assegnato al reclamo;
- Dati del reclamante (nome/cognome o denominazione sociale, codice fiscale/partita IVA, recapiti);
- Data di ricezione del reclamo e canale utilizzato per la trasmissione;
- Oggetto del reclamo e descrizione sintetica della doglianza;
- Esito dell'istruttoria interna, con indicazione delle azioni intraprese per la risoluzione;
- Data di risposta al reclamante e modalità di trasmissione;

- Eventuale ricorso a strumenti alternativi di risoluzione delle controversie (ABF, mediazione, contenzioso).

Il Responsabile della Funzione Reclami è responsabile del monitoraggio sistematico dei reclami e della predisposizione di una relazione annuale sull'andamento delle segnalazioni, contenente:

- una suddivisione per categorie di reclamo e tipologie di problematiche ricorrenti;
- l'analisi degli impatti organizzativi derivanti dai reclami ricevuti;
- le proposte di miglioramento correttivo per la prevenzione di problematiche sistematiche;
- l'eventuale necessità di aggiornamenti alla presente Policy o alle procedure operative.

La relazione viene presentata a cadenza annuale all'Organo Amministrativo per una valutazione strategica delle azioni correttive da implementare.

IAM S.p.A. si impegna inoltre a mettere a disposizione dell'Autorità di Vigilanza, su richiesta, tutti i dati e le informazioni relative ai reclami trattati.

## **9. Pubblicità e trasparenza**

La presente Policy è pubblicata sul sito web della Società in lingua italiana.

Il modulo di reclamo è reso disponibile in formato elettronico.

## **10. Formazione del personale**

La Società garantisce attività formativa periodica per il personale coinvolto nella gestione dei reclami, anche al fine di assicurare coerenza con l'evoluzione normativa e operativa.

## **11. Aggiornamento della Policy**

La presente Policy è soggetta a revisione almeno annuale o comunque ogniqualvolta emergano modifiche normative rilevanti o cambiamenti organizzativi significativi.

Le modifiche sono approvate dal Consiglio di Amministrazione della Società.

## **12. Approvazione**

La presente Policy è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14.05.2025 ed entra in vigore alla medesima data.