

## INFORMATIVA RECLAMI

### 1. Premessa.

**DeD Consulting**, al fine di adeguarsi alle disposizioni in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*”, ha adottato uno specifico **Manuale per la gestione dei Reclami**, già consegnato ai Destinatari interni, redatto ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni, per gestire in modo controllato tutti i Reclami rilevati dai Clienti e pervenuti alla Società.

Al fine di comunicare ai Clienti, ai Fornitori di beni e/o servizi esterni (Consulenti Legali, Consulenti del Lavoro, Professionisti, Commercialisti, Fiscalisti, Tecnici IT, Fornitori per uffici, etc.), ai Partner operativi e a tutti gli Stakeholder la Procedura per la presentazione di un Reclamo, **DeD Consulting** ha predisposto la presente **Informativa Reclami** pubblicata sul sito aziendale.

### 2. Cosa si intende per Reclamo.

Per Reclamo si intende ogni atto con cui un Cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, una qualsiasi segnalazione documentata che registri una qualche lamentela, riserva o insoddisfazione riguardo l'operato di **DeD Consulting** o di un suo Collaboratore.

### 3. Chi può presentare un Reclamo.

Ogni Cliente può presentare un Reclamo, in relazione al Contratto di Mediazione Creditizia stipulato con **DeD Consulting**.

### 4. Come deve essere presentato un Reclamo.

Il Reclamo deve essere effettuato per iscritto ed inviato per Raccomandata A/R al seguente indirizzo:

**DeD Consulting Srl**  
**Ufficio Reclami**  
**Via di Villa Severini 54**  
**00191 Roma (RM)**

### 5. Cosa deve contenere un Reclamo.

Il Reclamo deve contenere, almeno, i seguenti riferimenti:

- **nominativo/denominazione del Cliente;**
- **recapiti del Cliente;**
- **data del Contratto di Mediazione Creditizia stipulato con DeD Consulting;**

## INFORMATIVA RECLAMI

- riferimenti delle persone incaricate da DeD Consulting con le quali si è entrati in contatto;
- motivazione del Reclamo;
- richiesta nei confronti della Società.

### 6. Come viene gestito un Reclamo.

La gestione dei Reclami pervenuti è affidata al **Responsabile Reclami**, nominato dal Consiglio di Amministrazione di **DeD Consulting**.

Il Responsabile Reclami ha il compito primario di pianificare le azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato.

Il Responsabile Reclami dovrà rispondere al Cliente che ha presentato il Reclamo entro 15 giorni dall'accoglimento dello stesso.

### 7. Norme generali.

Qualora il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta da **DeD Consulting**, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria le Parti dovranno esperire il procedimento di mediazione presso uno degli Organismi iscritti nell'apposito registro, se ciò è prescritto in base alla vigente normativa in tema di mediazione obbligatoria.

Si precisa che il Cliente non può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per risolvere controversie sorte con Società di Mediazione Creditizia, in quanto non risulta competente per la risoluzione di dette controversie.

L'ABF, infatti, è competente per i ricorsi presentati dal Cliente nei confronti degli Intermediari eroganti (Banche, Intermediari finanziari o Confidi).

Per tale motivo, a beneficio della Clientela, **DeD Consulting** ha messo a disposizione sul sito aziendale, nella pagina **Compliance**, la Guida **ABF in parole semplici**.