Gestione reclami

Novembre 2026

Sommario

1. Definizioni

2. Il processo operativo di gestione del reclamo

2.1 Fase 1: Ricezione e presa in carico del reclamo

2.2 Fase 2: Registrazione del reclamo

2.3 Fase 3: Istruttoria del reclamo

2.4 Fase 4: Valutazione esito del reclamo

2.5 Fase 5: Comunicazione al Cliente

2.6 Fase 6: Chiusura reclamo

3. Gestione dell'archivio dei reclami

4. Sistemi di risoluzione delle Controversie

4.1 Reclamo a Braino.AI

4.2 Reclamo a Treezor

4.3 Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

1. Definizioni

Reclamo: la manifestazione di una contestazione da parte di clienti effettivi e/o potenziali, ma anche qualunque terza parte comunque legata a servizi o prodotti offerti da Braino.AI, chiaramente identificabili, o da soggetti muniti di regolare delega, avente ad oggetto un comportamento o un'omissione della società. Non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti.

Cliente: il soggetto che ha o ha avuto con la società un rapporto contrattuale o precontrattuale.

Proponente: soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui.

Reclamante: soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo.

Registro reclami: lo strumento elettronico in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo.

2. Il processo operativo di gestione del reclamo

Le fasi del processo di gestione dei reclami sono:

I. FASE 1 RICEZIONE E PRESA IN CARICO DEL RECLAMO
II. FASE 2 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO
III. FASE 3 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO
IV. FASE 4 VALUTAZIONE E ESITO DEL RECLAMO
V. FASE 5 COMUNICAZIONE AL CLIENTE
VI. FASE 6 CHIUSURA RECLAMO

2.1 Fase 1: Ricezione e presa in carico del reclamo

Il back office ha il compito di prendere in carico i reclami pervenuti dalla clientela ed inoltrarli immediatamente all'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami è composto da due membri del team qualificati e con esperienza nella risoluzione delle controversie. L'inoltro avviene mediante assegnazione ai membri dell'Ufficio Reclami del ticket sul CRM con relativa notifica.

I reclami possono essere presentati con:

- invio e-mail a indirizzo dedicato: claim@braino.ai;
- inserimento della richiesta nell'apposita sezione in APP, Reclami;
- compilazione del modulo presente nella pagina Reclami del sito;
- reclami verbali, formulati per telefono o di persona. Il soggetto che li riceve deve invitare colui che formula il reclamo a formalizzare il reclamo secondo i canali ufficiali e, in ogni caso, prendere nota delle generalità del reclamante, dell'oggetto del reclamo e della data e inserire la richiesta nella forma di reclamo scritto.

Nelle sezioni predisposte, per facilitare la profilazione delle richieste e dei reclami, è inserito un menù a tendina con le seguenti tipologie:

- Informazioni/consigli
- Qualità dell'offerta
- Tariffe e canoni
- Mancata o errata esecuzione di una transazione
- Ritardi nell'elaborazione di una transazione
- Malfunzionamenti
- Contestazione di una transazione per mancanza di autorizzazione (inclusa la frode, la perdita o il furto di mezzi di pagamento)
- Problemi con il conto
- Apertura del conto
- Chiusura del conto
- Blocco del conto
- Richiesta di mobilità bancaria o di trasferimento
- Diritto ai servizi bancari di base
- Altro

I dettagli relativi alle modalità di invio dei reclami sono comunicati al cliente in una apposita sezione dell'APP, sul sito e nel contratto di apertura del rapporto.

Qualora i reclami pervengano non nei canali ufficiali, ma alle caselle di posta generiche o all'indirizzo PEC, vengono opportunamente inoltrati alla casella dedicata alla gestione dei reclami. Gli utenti vengono informati di ciò attraverso una presa in carico all'interno della quale sono specificate le tempistiche di evasione della comunicazione.

Vengono anche considerati reclami le lamentele pervenute tramite chat o verbali. Il soggetto che li riceve deve invitare colui che formula il reclamo a formalizzare il reclamo secondo i canali ufficiali e, in ogni caso, prendere nota delle generalità del reclamante, dell'oggetto del reclamo e della data e, in caso il reclamante non proceda di sua iniziativa, inserire la richiesta nella forma di reclamo scritto.

L'operatore del Back Office dedicato, al momento di ricezione di un reclamo da parte del cliente, si accerta che la segnalazione sia comprensiva delle informazioni necessarie ad essere considerata come "gestibile", ovvero:

- la presenza dei dati anagrafici che consentano di identificare il soggetto reclamante;
- la chiara indicazione riguardo il servizio oggetto del reclamo ed il contenuto del reclamo stesso.

Qualora non siano presenti alcune informazioni utili alla presa in carico del reclamo (e queste non siano reperibili in autonomia attraverso l'interrogazione delle applicazioni aziendali), l'operatore richiede al cliente, tramite e-mail, di aggiornare la comunicazione con tali dati.

2.2 Fase 2: Registrazione del reclamo

I reclami pervenuti vengono gestiti e "registrati" dal team di Back Office nel sistema di Ticketing valevole come registro dei reclami. La documentazione ricevuta via mail viene conservata all'interno dello stesso per il periodo previsto per legge o regolamento e per tutta la durata del periodo contrattuale.

Alla ricezione della mail, il sistema di ticketing assegna in automatico il subject "Reclamo", un numero al ticket (Case number) reclamo o richiesta che è funzionale a tracciare, elaborare, assegnare e archiviare la richiesta.

Il sistema, automaticamente infatti, assegna:

- il numero identificativo del Case;
- la data scadenza di gestione del reclamo;
- il numero massimo di giorni, entro i quali deve essere gestito il reclamo.

Nel sistema di Ticket deve essere indicato per ogni reclamo:

- data di ricezione e data di presa in carico della segnalazione;
- nome e cognome del reclamante e del proponente;
- tipologia/categoria del reclamo;
- trattabilità/non trattabilità del reclamo;
- status del reclamo (in istruttoria, accolto, non accolto);
- testo della doglianza;
- natura (economica o non economica) del danno subito dal cliente;
- importo del danno subito dal cliente (qualora identificato o identificabile).

È responsabilità dell'operatore a cui è assegnato il ticket verificare la completezza delle informazioni.

Qualora il soggetto reclamante sia un cliente ed il reclamo è effettuato tramite l'App, la sezione relativa ai dati anagrafici viene compilata automaticamente dal sistema.

Nel caso in cui il soggetto che avanza il reclamo non sia un cliente, l'operatore ha la responsabilità di censire i dati anagrafici del soggetto, che vengono associati ad una posizione anagrafica "light" creata proprio in fase di registrazione del reclamo.

In qualsiasi modalità giunga il reclamo deve essere registrato il prima possibile alla data in cui giunge nel registro dei reclami, deve poter essere inoltre salvata la conversazione nei file dei reclami.

2.3 Fase 3: Istruttoria del reclamo

Il Back Office è deputato alla raccolta e all'inoltro del reclamo all'Ufficio Reclami. L'inoltro avviene mediante mail all'Ufficio Reclami.

La gestione del reclamo è di competenza dell'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami è responsabile di tenere traccia della gestione del reclamo (record keeping) e di compilare le statistiche relative ai reclami, da comunicare a Treezor e, tramite esso, al Regolatore.

Il cliente è informato della corretta ricezione del reclamo avanzato mediante la "presa in carico", inviata entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento. La comunicazione con il cliente avviene con il medesimo canale utilizzato dal cliente.

La comunicazione tramite il sistema di ticketing avviene mediante invio automatico, mentre sugli altri canali è necessario un intervento manuale da parte dell'operatore, mediante caricamento nel sistema di ticketing. Se la risoluzione del reclamo è contestuale alla presa in carico, l'operatore fornisce immediata comunicazione di risoluzione all'interessato.

In seguito alla presa in carico si avvia la fase istruttoria mediante la redazione di un documento, che è archiviato all'interno del registro reclami, e che consente un'analisi puntuale del reclamo al fine di poterlo correttamente gestire.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento, la Società dovrà rispondere entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione. Qualora, per ragioni eccezionali e comunque non dipendenti da Braino.AI, non sia possibile rispettare tale termine, verrà fornita al Cliente una risposta interlocutoria che motiva le ragioni del ritardo e indica la data entro cui riceverà la risposta definitiva; in ogni caso la risposta definitiva dovrà essere fornita entro il termine di 35 (trentacinque) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Per i reclami relativi ad altre materie, la risposta definitiva dovrà essere fornita entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo.

Qualora si renda necessario prorogare le tempistiche di evasione al fine di completare tutte le analisi avviate per una corretta risoluzione del reclamo, è onere dell'operatore di back office informare il cliente del dilungarsi dei tempi necessari all'evasione della pratica, fornendo indicazioni circa la causa della proroga.

La tempistica di gestione del reclamo nel rispetto dei tempi previsti è monitorata da parte degli operatori di back office.

2.4 Fase 4: Valutazione esito del reclamo

Al termine della fase istruttoria si effettua la valutazione dell'esito del reclamo.

Se il reclamo viene ritenuto fondato la società mette in atto tutte le azioni volte alla sua risoluzione.

Se il reclamo viene ritenuto infondato si provvede a fornire adeguata motivazione del rigetto.

2.5 Fase 5: Comunicazione al Cliente

Al termine della valutazione dell'esito del reclamo si procede a darne comunicazione al cliente, con lo stesso mezzo utilizzato dal cliente per l'inoltro del reclamo e secondo le modalità dedicate, in maniera similare alle comunicazioni della presa in carico.

2.6 Fase 6: Chiusura reclamo

In seguito alla comunicazione al cliente si procede ad aggiornare lo stato del reclamo nel registro, determinando la chiusura della procedura.

Nel caso in cui i reclamanti inoltrino un ulteriore reclamo, non ritenendo soddisfacente la risposta ricevuta in prima istanza, verrà eseguita la riapertura della pratica e mantenuto il collegamento documentale con il precedente reclamo all'interno del registro.

3. Gestione dell'archivio dei reclami

Le attività di gestione dell'archivio reclami, nella sua forma cartacea ed elettronica, sono di responsabilità della funzione dell'Ufficio Reclami.

Il registro dei reclami, i relativi reclami e le relative risposte sono conservati elettronicamente all'interno dell'infrastruttura tecnologica di Braino.AI.

Anche per eventuali reclami cartacei si utilizza la medesima modalità di archiviazione mediante smaterializzazione ed inoltro alla società.

L'Ufficio Reclami è responsabile di compilare le statistiche relative ai reclami, da comunicare a Treezor e, tramite esso, al Regolatore.

4. Sistemi di risoluzione delle Controversie

Braino.AI ha definito e divulgato sul proprio sito una INFORMATIVA SULLE PROCEDURE DI RECLAMO E CONTROVERSIE che ha lo scopo di informare i clienti sui processi e le procedure che devono seguire nel caso in cui abbiano reclami o controversie legate ai servizi ricevuti.

Questo tipo di documento fornisce trasparenza e chiarezza su come Braino.AI gestisce le segnalazioni dei clienti e come affronta le controversie.

Le principali finalità e utilità di un'Informativa sulle Procedure di Reclamo e Controversie includono:

1. Trasparenza e Informazione: l'Informativa fornisce ai clienti informazioni chiare e dettagliate su come possono presentare reclami, su quali sono i canali disponibili e su come verranno gestite le loro segnalazioni.
2. Diritti del Cliente: l'Informativa delinea i diritti dei clienti in caso di reclamo o controversia. Ciò include informazioni su tempi di risposta attesi, la possibilità di presentare

ricorso a organismi di risoluzione delle controversie esterni e altre modalità per far valere i propri diritti.

3. Processo di Gestione dei Reclami: descrive il processo interno di Braino.AI per gestire i reclami dei clienti, compresi i passaggi che seguirà per risolvere le questioni sollevate.

4. Responsabilità e Impegno di Braino.AI: l'Informativa delinea l'impegno di Braino.AI nel trattare equamente e tempestivamente i reclami dei clienti. Può includere dettagli su come Braino.AI intende migliorare i propri servizi in risposta ai reclami ricevuti.

5. Risoluzione Amichevole delle Controversie: spiega come Braino.AI incoraggia la risoluzione amichevole delle controversie, ad esempio attraverso la mediazione o la negoziazione.

In sostanza, un'Informativa sulle Procedure di Reclamo e Controversie è uno strumento chiave per promuovere la trasparenza, la fiducia e la correttezza nelle relazioni tra Braino.AI ed i suoi clienti, contribuendo a risolvere eventuali problemi in modo efficace ed equo.

4.1 Reclamo a Braino.AI

Il Cliente può presentare un reclamo a Braino.AI attraverso i seguenti canali ufficiali:

- posta elettronica, all'indirizzo: claim@braino.ai;
- posta ordinaria, all'indirizzo: Braino.AI S.r.l. – Società Benefit, Via Ippodromo 56, 20151 Milano (MI), Italia;
- apposita funzionalità "Reclami" nell'App, oppure modulo presente nella pagina Reclami del sito.

Il reclamo deve contenere:

- nome e cognome del reclamante;
- i recapiti ai quali ricevere il riscontro;
- una chiara descrizione dei motivi del reclamo e la data dei fatti ai quali si riferisce;
- l'eventuale documentazione a supporto.

Braino.AI invia al Cliente conferma di ricezione del reclamo entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento, la Società fornisce riscontro nel merito entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione, salvo che circostanze eccezionali rendano necessaria una proroga; in tal caso al Cliente sono comunicati per iscritto i motivi del ritardo e la data prevista per il riscontro definitivo, che è fornito comunque non oltre 35 (trentacinque) giorni lavorativi dalla ricezione. Per i reclami relativi ad altre materie, il riscontro nel merito è fornito entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione.

4.2 Reclamo a Treezor

Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento e/o di moneta elettronica prestati da Treezor, il Cliente può presentare reclamo anche direttamente a Treezor SAS, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Utilizzo di Treezor.

Il servizio reclami di Treezor è raggiungibile ai seguenti recapiti:

- posta elettronica: reclamations@treezor.com;
- telefono: (+33) (0)1 84 19 29 81;
- posta ordinaria: Treezor, 33 avenue de Wagram, 75017 Parigi, Francia.

4.3 Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Qualora il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta da Braino.AI e/o da Treezor, ovvero non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, può sottoporre la controversia all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito su iniziativa della Banca d'Italia. Il ricorso all'ABF è ammissibile alle seguenti condizioni:

- la controversia deve riguardare servizi bancari o di pagamento (ivi comprese le operazioni di pagamento e di moneta elettronica) prestati da Braino.AI e da Treezor;
- il valore della controversia non deve eccedere Euro 200.000,00;
- il Cliente deve avere preventivamente presentato reclamo scritto a Braino.AI e, ove pertinente, a Treezor;
- il ricorso all'ABF deve essere presentato entro 12 (dodici) mesi dalla data della risposta di Braino.AI ovvero, in mancanza di risposta, entro 12 (dodici) mesi dalla scadenza dei termini di risposta previsti;
- la controversia non deve essere già sottoposta all'esame dell'autorità giudiziaria o di altro organismo di risoluzione alternativa delle controversie.

Ulteriori informazioni sull'ABF, comprese la guida per il consumatore, i moduli, i termini e i recapiti, sono disponibili sul sito ufficiale: www.arbitrobancariofinanziario.it