

Politica di Coinvolgimento degli Stakeholder e Gestione dei Reclami

Obiettivo

Garantire un dialogo strutturato con gli stakeholder rilevanti (clienti, elementi valutati, investitori, autorità di vigilanza, dipendenti).

Integrare il punto di vista degli stakeholder nei processi decisionali.

Assicurare l'esistenza di un meccanismo accessibile, efficace e tempestivo per la gestione di reclami e segnalazioni.

Responsabili

Ruolo	Responsabilità specifica nell'ambito della politica
Funzione Sorveglianza di	Sovrintende al meccanismo di gestione dei reclami e ne valuta l'efficacia complessiva.
Compliance Officer (CO)	Coordina la raccolta, l'istruttoria e la tracciabilità dei reclami ricevuti da clienti ed elementi valutati.
Comitato Etico	Esamina i reclami di rilevanza etica o reputazionale e ne approva le misure correttive.

Elementi

La società mantiene canali accessibili per reclami e contestazioni provenienti da ogni divisione. Ogni caso è registrato, classificato, istruito da soggetto privo di conflitti, chiuso con risposta motivata e incluso nel reporting aggregato.

HN Finance distingue reclami commerciali, qualità del servizio, dati, metodologia, rating, disclosure, segnalazioni etiche e whistleblowing.

Gli elementi della politica comprendono:

- identificazione e coinvolgimento regolare, trasparente e inclusivo degli stakeholder potenzialmente interessati dalle attività della Società.
- Istituzione di un canale dedicato, chiaramente pubblicizzato, per la ricezione di reclami da parte di tutti gli stakeholder (inclusi gli utenti dei rating ed elementi valutati) con la possibilità di contestare i prodotti e servizi offerti.
- Procedura strutturata di istruttoria dei reclami con tempi di risposta definiti e tracciabilità documentale.
- Assicurazione di un trattamento imparziale e trasparente delle istanze ricevute e di rimedi adeguati quando necessario.
- Consultazione periodica degli stakeholder rilevanti (clienti, investitori, associazioni di categoria) sui temi materiali e sugli aspetti chiave dei servizi e prodotti offerti dalla Società.
- Pubblicazione di una sintesi periodica, anche aggregata, degli esiti della gestione dei reclami, nel rispetto della riservatezza.
- Integrazione degli esiti del coinvolgimento degli stakeholder nei processi decisionali e di revisione delle politiche e delle metodologie.
- Ascolto delle minoranze, dei gruppi sottorappresentati e degli stakeholder senza voce.
- Gestione efficace ed efficiente delle lamentele e dei reclami.

Indicatori Chiave di Prestazione (KPI)

Indicatore (KPI)	Modalità di calcolo / fonte
Tempo medio di gestione di un reclamo	Giorni dalla ricezione alla chiusura
% reclami chiusi entro i termini definiti	Reclami chiusi in termine / Totale reclami
Grado di soddisfazione dei clienti per la gestione dei reclami	Customer Survey

Riferimenti

Regolamento (UE) 2024/3005: Art. 27 (trattamento equo degli utenti); Art. 38 e seguenti (vigilanza e reclami)

Linee Guida OCSE per la Condotta d'Impresa Responsabile (RBC): Cap. II (Coinvolgimento e consultazione dei portatori di interesse); meccanismi di riparazione previsti dalle Linee Guida OCSE