

La soluzione **GO Reclami** della suite **GO® GRC** supporta i processi di gestione, monitoraggio e reporting dei Reclami. La soluzione consente di gestire i Reclami secondo le ultime direttive emesse da Banca d'Italia, Consob e IVASS, sulla base dei requisiti di qualità ed in linea con le tematiche indicate dalle Linee Guida per il Trattamento dei Reclami (ISO 10002).

GO Reclami ha le seguenti funzionalità:

- Archivio strutturato dei Reclami, con **gestione storica**;
- Censimento dei Reclami;
- Gestione di **Responsabilità** e dello stato del Reclamo;
- Attribuzione del Reclamo a specifici **Registri**, configurabili dall'Utente, richiesti da Enti di Vigilanza di settore;
- Registrazione dei Ricorsi e del Contenzioso;
- Registrazione di Comunicazioni ed Eventi che occorrono durante la pratica (istanze di mediazione, esposti da Banca d'Italia, Consob e altre Authority) con le spese previste e gli **importi liquidati**;
- Workflow di gestione dell'**Istruttoria**, con definizione dei vincoli temporali interni e di legge, con Alert di Notifica ai Responsabili incaricati della risoluzione;
- Gestione configurabile dei tempi di risposta dopo l'arrivo del Reclamo.



La soluzione prevede **Cruscotti e Report** di sintesi per monitorare la situazione dei Reclami, tra cui:

Sintesi negli ultimi sei semestri dei Reclami Ricevuti, Composti e delle relative Perdite economiche



Statistiche sui tempi di risposta e filtri per stato

Consuntivo periodico dei Reclami

Matrice Consob per causali e servizi d'investimento

Tutte le matrici per il Monitoraggio ABI dei Reclami

Tabelle di rendicontazione per argomento, motivo e tipologia di clientela

La soluzione GO Reclami, integrabile con gli altri moduli di GO, utilizza un sistema di comunicazione interno **tracciabile**, con avvisi ai responsabili per le attività da svolgere, inviati anche per posta elettronica.

