

GESTIONE DEI RECLAMI

PREMESSO

- che, in data 18 giugno 2009, la Banca d'Italia, in attuazione della delibera CICR del 29 luglio 2008, ha emanato nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, istituendo l'Arbitro Bancario Finanziario – ABF e prevedendo l'adesione obbligatoria a quest'ultimo da parte degli intermediari;
- che la Banca d'Italia, con l'emanazione delle successive disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancarie finanziari, datate 29 luglio 2009, ha stabilito, alla Sez. XI, i requisiti organizzativi che gli intermediari sono tenuti a predisporre nella gestione dei reclami;
- che le BCC possono affidare ad altre strutture la gestione dei reclami, purché all'interno della BCC sia comunque individuato un soggetto responsabile; ciò in conformità al principio generale secondo cui la Banca può affidare a terzi determinati compiti o attività, non spogliandosi della responsabilità di controllare che dette attività siano adeguatamente gestite.
- che la Banca d'Italia con nota del marzo 2016 (Protocollo 0330163/16) ha diramato una ulteriore comunicazione in tema di controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di banche e intermediari finanziari. Nella medesima comunicazione sono inoltre state individuate buone prassi e profili suscettibili di miglioramento;
- che il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 ha provveduto a disciplinare espressamente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.
- che sono di pertinenza della banca, in qualità di intermediario assicurativo, i soli reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (descritti nell'allegato 7a del Regolamento ISVAP n. 5 del 2006) ivi inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori.

CIO PREMESSO

In data 28/11/2016 il Consiglio di Amministrazione della Banca di Credito Cooperativo di Fano ha adottato la seguente Policy aziendale.

POLICY PER LA GESTIONE DELL'UFFICIO RECLAMI

La Banca in conformità e coerenza con l'art. 2 dello Statuto Tipo delle BCC-CR pone al centro della propria attività la relazione con i soci ed i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando

con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza della Banca preservandone il buon nome.

Tale attenzione trova espressione sia nell'ideazione dei prodotti e dei servizi, sia nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, sia assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità della gamma di offerta o delle modalità di vendita. Nell'operare è infatti sempre possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del socio o del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione.

In questi casi, l'ascolto delle ragioni del socio o del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

La Banca per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, si dota di un apposito Ufficio – che è responsabile anche della gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori - indipendente dalle Strutture commerciali, che consenta di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i conflitti di interesse sia con il reclamante, sia con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In ogni caso, deve essere garantito l'equo trattamento dei reclamanti, siano essi contraenti, assicurati, beneficiari o danneggiati.

In particolare la Banca ha deciso di affidare la trattazione nel merito giuridico dei reclami alla Federazione Marchigiana delle Banche di Credito Cooperativo sulla base di un apposito contratto di esternalizzazione, mantenendo all'interno dell'azienda un soggetto responsabile di controllare che le attività esternalizzate siano adeguatamente gestite (c.d. referente per le attività esternalizzate)].

L' Ufficio Reclami, è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaustive. In particolare, la Banca adotta una procedura per la trattazione dei reclami conforme alle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza bancaria ed al Provvedimento dell'Ivass relativo alla disciplina per la gestione dei reclami anche da parte degli intermediari assicurativi che formalizza, tra l'altro, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre Strutture aziendali interessate alla gestione della lamentela.

Infatti, poiché in tutti i livelli organizzativi della nostra Banca è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura sia perseguibile solo se i processi aziendali pongono i soci e i clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Funzioni aziendali collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività aziendali; pertanto, esse sono utilizzate da tutte le Funzioni aziendali, per migliorare continuamente i processi operativi, la gamma di offerta, le modalità di vendita e la relazione con clienti e soci.

L'Ufficio Reclami della banca è tenuto a predisporre il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, per la sua pubblicazione sul sito internet della Banca e, per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, alla fine di ciascun anno solare, a riportare in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati.

La Funzione di Conformità assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, relazionando almeno una volta all'anno sia sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti - avendo riguardo allo stato di lavorazione, al rispetto dei tempi e ai necessari approfondimenti qualitativi per

le tematiche ricorrenti o rilevanti - sia sulla adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

Inoltre, la Funzione di Conformità analizza i dati dei singoli reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito di tale analisi, valuta se tali cause possono interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e interviene con l'adozione di appropriate misure correttive.

L'Internal Audit, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti. Inoltre, l'Internal Audit esamina i reclami ricevuti, in quanto gli stessi possono rappresentare potenziali segnali di criticità dei singoli processi, verifica i controlli di primo e secondo livello attuati ed i flussi informativi prodotti.

Infine, la Policy in parola è resa disponibile ai dipendenti e collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione nonché soggetta a revisione almeno annuale.

IN RELAZIONE A QUANTO SOPRA

Tra le BCC Associate e la Federazione Marchigiana BCC si è convenuto di disciplinare con apposito contratto di esternalizzazione il funzionamento dell'Ufficio reclami nella procedura dell'ABF ed in quella dell'IVASS contenute nel Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016, sulla base dei principi di seguito elencati.

Art. 1 - Ufficio Reclami – La BCC provvede alla costituzione di un Ufficio reclami - preponendovi un responsabile - finalizzato alla ricezione, alla trasmissione, alla registrazione, al riscontro amministrativo dei reclami avanzati dalla clientela della BCC.

I reclami verranno esaminati e decisi, sotto il profilo tecnico, dalla specifica funzione presso la Federazione Marchigiana secondo quanto disciplinato al successivo art. 3;

Art. 2 - Forma del reclamo – I reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio reclami della BCC tramite posta ordinaria e/o fax e/o posta elettronica e/o posta certificata, dovranno preferibilmente essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso le filiali della BCC e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca stessa. In ogni caso dovranno evidenziare, in maniera non equivoca, la natura di reclamo attribuita alla comunicazione stessa e relativa alla contestazione di un comportamento od omissione della BCC.

Art. 3 – Attività affidate alla Federazione Locale – Ferma restando la responsabilità della BCC di controllare che le attività affidate alla Federazione Locale siano adeguatamente gestite, i reclami verranno prontamente, e comunque entro il termine di 2 giorni¹ dal loro ricevimento, trasmessi al Responsabile pro-tempore della struttura presso la Federazione che svolge la funzione di gestione dei reclami, nonché degli eventuali ricorsi all' ABF e all'IVASS, per conto della BCC unitamente a tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo medesimo. L'eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che venissero richiesti dalla Federazione saranno forniti dalla

¹ Si ricorda che i tempi massimi di risposta da fornire al cliente devono essere, comunque, non superiori a **30 giorni** dalla ricezione del reclamo per i reclami attinenti al comparto bancario, **45 giorni** per quelli di natura assicurativa.

BCC nel più breve tempo possibile, anche mediante accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la BCC interessata;

Art. 4 – Esame dei reclami – La Federazione provvederà all’esame dei singoli reclami, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari, e a trasmettere al cliente, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato, il proprio giudizio. Ove necessario nella gestione degli specifici reclami verranno coinvolte altre strutture aziendali al fine di assumere decisioni equilibrate e informate, che tengono conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo reclamante.

Laddove la Federazione ritenesse necessario acquisire ulteriore documentazione dal cliente reclamante provvederà a formalizzare allo stesso una lettera di presa in carico della contestazione con relativa richiesta di integrazione (ad esempio perizie di parte, documentazione contabile ecc...). La definizione del reclamo risulterà subordinata alla produzione degli elementi richiesti sebbene - ove possibile - sin dalla prima lettera di presa in carico verranno messi a disposizione del cliente elementi di valutazione utili alla ricostruzione dei fatti;

Art. 5 – Giudizio – La Federazione si pronuncerà sul reclamo entro le scadenze previste dalla normativa tempo per tempo vigente indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l’adempimento, provvedendo altresì a dare indicazioni specifiche alla BCC sulle iniziative da intraprendere ai fini dell’accoglimento dell’istanza del cliente ed i tempi per la realizzazione delle predette iniziative;

Art. 6 – Ricorso all’ABF – Se il reclamo sarà ritenuto infondato, la Federazione fornirà al cliente una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire - per le controversie attinenti ai prodotti bancari - l’Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie;

In caso di ricorso all’ABF la Federazione, non appena ricevuta dalla BCC copia del ricorso del cliente, predisporrà le controdeduzioni nei tempi utili affinché la stessa possa trasmettere alla competente segreteria tecnica dell’ABF le controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo. Se la BCC aderisce ad una Associazione degli Intermediari – ad es. al Conciliatore Bancario Finanziario- le controdeduzioni e la citata documentazione dovranno essere trasmesse entro il termine di 30 giorni allo stesso Conciliatore che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede ad inoltrarle alla segreteria tecnica dell’ABF;

Art. 7 – Ricorso all’IVASS – Se il reclamo sarà ritenuto infondato, la Federazione fornirà al cliente una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire- per le controversie attinenti ai prodotti assicurativi - l’IVASS o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In caso di ricorso all’IVASS la Federazione, non appena ricevuta dalla BCC copia del ricorso del cliente, predisporrà le controdeduzioni nei tempi utili affinché la stessa possa trasmettere alla competente segreteria tecnica le controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo.

Art. 8 – Registrazione – L’Ufficio reclami provvederà alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e curerà la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Viene mantenuta una separata evidenza dei reclami attinenti al comparto bancario rispetto a quelli relativi al comparto assicurativo.

Art. 9 — Aggiornamento – L’Ufficio reclami ed il Responsabile presso la Federazione provvederanno a mantenersi costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall’organo decidente ABF, attraverso la consultazione dell’archivio elettronico delle decisioni dei relativi collegi pubblicato su internet, ai sensi della Sez. IV, par. 2 delle Istruzioni Banca d’Italia del 18 giugno 2009. Analogo aggiornamento verrà curato per le tematiche di natura assicurativa;

Art. 10 – Precedenti –L’Ufficio reclami ed il Responsabile presso la Federazione valuteranno i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi;

Art. 11 – Collaborazione – La BCC è tenuta a collaborare con prontezza e disponibilità con la Federazione ai fini dell’espletamento delle attività di cui al presente Regolamento ed è altresì tenuta a conformarsi al giudizio espresso dalla Federazione in merito ai singoli reclami ad essa inoltrati;

Art. 12 – Pubblicità – La BCC, consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui alla presente Policy.