



Politica di gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali

<i>Tipo Documento</i>	Politica di Gruppo
<i>Codifica</i>	GBCI-POL-S16-06-R01
<i>Approvato da</i>	Consiglio di Amministrazione di Iccrea Banca

Direttiva di riferimento:	ICR-OUT-001046-2020-DIR-I&C
---------------------------	-----------------------------

Indice

Indice	2
1. Modalità di gestione del documento	3
1.1. Cronologia delle revisioni.....	3
1.2. Ambito di applicabilità	4
1.3. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca.....	5
2. Oggetto.....	6
3. Approvazione ed aggiornamento.....	7
4. Principali definizioni.....	7
5. Principali riferimenti normativi.....	9
5.1. Principali riferimenti normativi esterni	9
6. Ruoli principali	10
7. Disposizioni in materia di trattazione dei reclami.....	11
7.1. Premessa	11
7.2. Attribuzione delle responsabilità	11
7.3. Pubblicizzazione sul sito internet.....	13
7.4. Forma di inoltro del Reclamo.....	13
7.5. Ricezione del Reclamo	13
7.6. Registrazione del Reclamo.....	14
7.7. Istruttoria del reclamo	15
7.8. Risposta al Cliente e chiusura del reclamo.....	16
7.9. Reportistica sui reclami e flussi informativi	17
8. Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.....	19
Modalità di recepimento del documento.....	20

1. Modalità di gestione del documento

Società emittente:	ICCREA Banca
Titolo:	Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali
Identificazione del documento:	GBCI-POL-S16-06-R01
Tipologia documento:	Politica di Gruppo
Classificazione:	Privato di Gruppo (GBCI)
Owner di riferimento:	Area General Counsel - U.O. Legale e Affari Societari
Redattore:	Area General Counsel - U.O. Legale e Affari Societari
Validatore:	General Counsel
Verificatore:	Area COO Area CAMLO Area CRO Area CCO
Approvatore:	Consiglio di Amministrazione Iccrea Banca
Direttiva di riferimento:	IB Prot. 2020 DIR

1.1. Cronologia delle revisioni

Numero Versione	Data approvazione	Principali interventi di aggiornamento
1.0	CdA 10/07/2020	Prima versione del documento per il Gruppo Bancario Cooperativo

1.2. Ambito di applicabilità

La presente Politica si applica alle Società di seguito elencate (alla data di approvazione del presente documento):

Perimetro Gruppo	Tipo intermed.	Denominazione sociale	Applic.	Perimetro Gruppo	Tipo intermed.	Denominazione sociale	Applic.
Banca Capogruppo	Banca	Iccrea Banca SpA	✓	Perimetro Indiretto	Società strumentale	Coopersystem Sc	
Banche Affiliate		Tutte le Banche Affiliate	✓			Sigest Srl	
Perimetro Diretto		Iccrea Bancalmpresa SpA	✓			BED Brianza Elaborazione Dati Scrl	
		Banca Sviluppo SpA	✓			In.Cra. Soc. Cons.	
		Banca Mediocredito del Friuli Venezia Giulia SpA	✓			Immobiliare Banca d'Alba Srl	
	Finanziaria	BCC CreditoConsumo SpA	✓			BIT Servizi per l'investimento sul territorio SpA	
		BCC Factoring SpA	✓				
		BCC Lease SpA	✓				
	Società di Gestione	BCC Risparmio & Previdenza SGR	✓				
	Società strumentale	BCC Beni Immobili Srl					
		BCC Gestione Crediti SpA	✓				
		BCC Solutions SpA					
BCC Sistemi Informatici SpA							
Sinergia Scarl							
Sirius Project Srl							
No GBCI	BCC Retail Scarl	✓					
	FDR Gestione Crediti SpA	✓					
	Ventis Srl						
	13metriquadri Srl						

1.3. Emanazione e norme abrogate in Iccrea Banca

Emanato con:	OD 49\2020
Norme abrogate:	N.A.

2. Oggetto

Lo scopo della presente Politica è quello di disciplinare all'interno del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea (di seguito anche il "Gruppo") la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali con la clientela. Il Gruppo pone al centro della propria attività la relazione con i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nell'operato delle Società del Gruppo e assicurando al contempo il rispetto della normativa in materia.

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 cliente risultino non confermate, generando insoddisfazione.

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

La presente politica ha, quindi, la finalità di:

- definire linee guida di comportamento;
- assegnare compiti e responsabilità.

Formano parte integrante della presente politica i seguenti allegati:

- Allegato A: **Tempi di risposta**

3. Approvazione ed aggiornamento

La Politica è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ed è adottata dalle singole Società previa approvazione da parte del proprio Consiglio di Amministrazione.

La presente Politica è sottoposta almeno annualmente ad una revisione e segue la procedura di approvazione suindicata. Ogni modifica alla stessa segue il medesimo iter approvativo salvo che le modifiche siano di mero adeguamento normativo qualora intervengano nuove o diverse disposizioni in materia.

4. Principali definizioni

- **Cliente (in ambito bancario e finanziario):** *“il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all’attività professionale”.*
- **Cliente (in ambito assicurativo):** *“un soggetto titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario e il danneggiato”.*
- **Clientela del Gruppo:** ciascun Cliente di una delle Società del Gruppo – come in appresso definite – tenuta al rispetto delle disposizioni di cui alla presente Politica.
- **Reclamo:**
 - **in ambito di servizi bancari e finanziari** *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento o un’omissione”;* non rientrano le contestazioni avanzate oralmente.
 - in ambito assicurativo** *“una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un’impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell’elenco annesso al regolamento IVASS relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”.* Sono di pertinenza del Distributore i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative, ivi inclusi quelli relativi a comportamenti dei dipendenti e collaboratori. Sono di pertinenza dell’impresa di assicurazione i reclami relativi alla gestione del rapporto contrattuale, all’effettività della prestazione, alla quantificazione e all’erogazione delle somme dovute dall’avente diritto.

Non costituiscono reclami (cfr. infra Principali Definizioni) ai sensi della presente Politica¹:

- ✓ le richieste afferenti al trattamento dei dati personali che seguono le procedure previste dalla normativa in materia di “Protezione dei dati personali”, ovvero di cui agli artt. 15-16-17-18-21 del Regolamento europeo n. 679 del 2016 (GDPR);
 - ✓ la richiesta di informazioni o di chiarimenti;
 - ✓ la richiesta di documentazione contrattuale o di documentazione inerente a singole operazioni;
 - ✓ gli esposti trasmessi dalla Banca d’Italia;
 - ✓ le comunicazioni relative a comportamenti delle compagnie assicurative e/o in relazione alla struttura e alle caratteristiche del prodotto e quelle aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale con la compagnia stessa, segnatamente sotto il profilo dell’attribuzione di responsabilità, della effettiva prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute all’avente diritto delle polizze assicurative e dei prodotti finanziario assicurativi che devono essere trasmessi, senza ritardo, alla compagnia proponente interessata, dandone contestuale notizia al Cliente;²
 - ✓ le comunicazioni che non provengono da Clienti della Banca;
 - ✓ le comunicazioni anonime;
 - ✓ le controversie sottoposte all’esame dell’autorità giudiziaria, di arbitri, di mediatori e a procedura di negoziazione assistita.
- **Registro Reclami:** archivio in formato elettronico, composto da tre sezioni separate (una dedicata ai reclami relativi all’attività bancaria, una a quella finanziaria ed un’altra relativa ai reclami in ambito assicurativo), in cui sono annotati gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato, idoneo ad adempiere agli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna.
 - **Risoluzione Stragiudiziale della Controversia:**
 - procedura di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario che può essere avviata dal cliente e per la quale non è necessario che il cliente abbia presentato precedentemente reclamo all’intermediario;

1 Nb. con riferimento all’ambito carte di pagamento, non costituiscono reclamo ai sensi della presente policy altresì le attività di risoluzione delle operazioni afferenti il “Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento” (disponibile sul portale www.cartabcc.it o reperibile tramite la BCC del titolare) e le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di strumenti di pagamento basati su carta, qualora la trattazione si svolga nell’ambito dell’applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell’operazione o la modalità dell’applicazione delle clausole stesse; tali eventi seguono le procedure previste per la gestione del disconoscimento di operazioni e per la gestione delle frodi con carte di pagamento. Tali attività sono gestite direttamente dalla Società emittente le carte.

2 Tali reclami devono tuttavia essere annotati all’interno del Registro reclami della Società del Gruppo secondo quanto previsto al paragrafo 7.5

- procedure avanti l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o avanti l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), ovvero presso altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che prendono avvio in una fase successiva al reclamo, ovvero quando il Cliente, dopo aver già esposto formale reclamo, non trova soddisfazione nella risposta ricevuta o non riceve risposta e intende avvalersi di un soggetto esterno per la risoluzione e/o la richiesta di un risarcimento per la controversia in corso.
- **IVASS:** Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni.
- **Società del Perimetro di Direzione e Coordinamento (per il seguito anche “Società del Gruppo”):** l'insieme costituito dalle società controllate dalla Capogruppo ai sensi dei punti 1 e 2 dell'art. 2359 del codice civile e dell'art. 23 del TUB, sulle quali la Capogruppo esercita le proprie attività di direzione, coordinamento e controllo (i.e. Società del Perimetro Diretto, Banche Affiliate e Società del Perimetro Indiretto).
- **Società del Perimetro Diretto:** le società controllate dalla Capogruppo, anche indirettamente, in virtù di un rapporto partecipativo, ai sensi dei punti 1 e 2 dell'art. 2359 del codice civile.
- **Società del Perimetro Indiretto:** le società controllate dalla Capogruppo per il tramite di una o più Banche Affiliate, anche in virtù di un rapporto partecipativo, sulle quali la stessa intende esercitare, anche indirettamente, le proprie attività di direzione, coordinamento e controllo.
- **Banca Affiliata:** la BCC/CRA aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea e, pertanto, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo in virtù del Contratto di Coesione con essa stipulato.
- **Società in Perimetro:** le Società alle quali si applica la presente Politica, ovvero la Capogruppo e le Società del Gruppo (per “Società del Gruppo” si intende le Banche Affiliate, le Società del Perimetro Diretto ed Indiretto ad eccezione delle Società non impattate dalla normativa esterna in materia).
- **Direzione Generale:** il Direttore Generale, i suoi vicari e chi esercita funzioni equivalenti.

5. Principali riferimenti normativi

5.1. Principali riferimenti normativi esterni

- Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (D. Lgs. del 1° settembre 1993 n.385 e successive modifiche e integrazioni);
- Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni relativo a “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”;
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate da Banca d'Italia il 18 giugno 2009;

- Delibera CICR del 29 luglio 2008 n° 275 in tema di “Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell’art. 128-bis del D. Lgs. 1° settembre 1993 n° 385 e successive modificazioni”;
- Regolamenti dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie gestiti presso l’Arbitro Bancario Finanziario, il Conciliatore Bancario Finanziario e la Consob;
- “Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell’attività di controllo”, Banca d’Italia del 18 marzo 2016;
- D. Lgs. Del 6 agosto 2015 n. 130 di attuazione della Direttiva europea 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) dei consumatori, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull’ADR per i consumatori);
- Legge 28 dicembre 2015, n. 206 sul Codice di consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;
- Direttiva europea UE 2015/2366 o PSD2 sui sistemi di pagamento elettronici recepita in Italia con il D. LGS decreto legislativo 15 dicembre 2017, n. 218;
- Regolamento Delegato UE 2017/565 del 25 aprile 2016 ad integrazione della Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio relativamente ai requisiti organizzativi ed alle condizioni di esercizio dell’attività delle imprese di investimento;
- Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 maggio 2014 relativa ai mercati degli strumenti finanziari e che modifica la Direttiva 2002/92/CE e la Direttiva 2011/61/UE;
- Regolamento Intermediario Consob del 15 febbraio 2018, adottato con Delibera n. 20307;
- Orientamenti ESMA/2012/388 del 25 giugno 2012 e 35-36-1952 del 5 maggio 2020 su alcuni aspetti dei requisiti della funzione di controllo della conformità di cui alla MiFID;
- Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010, aggiornata con delibera n. 19548 del 17 marzo 2016 e con delibera n. 20197 del 22 novembre 2017 “Manuale degli obblighi informativi dei soggetti vigilati”.
- Regolamento IVASS concernente la procedura di presentazione dei reclami n. 24 del 19 maggio 2008 e sue successive modifiche e integrazioni e relativi Allegati.

6. Ruoli principali

- **Funzione Reclami:** ha la responsabilità della gestione dei reclami ed è deputata a tenere i rapporti con il Cliente che invia un reclamo e a predisporre la relativa risposta sia in caso di reclamo fondato che infondato.
- **Altre Strutture/Unità Organizzative:** supportano la Funzione Reclami nella trattazione dei reclami di pertinenza, collaborano e forniscono la documentazione e le risposte richieste, garantendo tempestività ed esaustività delle stesse.

- **Funzione Compliance:** riferisce con periodicità annuale agli Organi competenti, anche sulla base della relazione predisposta dalla Funzione Reclami, sulle controversie in materia di prodotti bancari e finanziari.

7. Disposizioni in materia di trattazione dei reclami

7.1. Premessa

Le disposizioni contenute nella presente Politica sono finalizzate ad assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati dalla Clientela del Gruppo, direttamente o per il tramite di terzi (es. Prefettura, in caso di reclami aventi ad oggetto la concessione del credito), specificando ruoli e responsabilità delle Strutture/Unità Organizzative coinvolte in ogni fase della gestione dei reclami, ferma restando l'indipendenza decisionale della struttura delegata a svolgere le attività sulla trattazione dei reclami.

La presente Politica, inoltre, garantisce l'uniformità di comportamento delle varie Strutture/Unità Organizzative coinvolte, secondo le fasi/ attività di propria competenza.

Le informazioni ricavabili dalla gestione dei reclami — consentono di rilevare il grado di soddisfazione della clientela, di identificare eventuali criticità nell'operatività aziendale e di incentivare la ricerca di soluzioni appropriate per il loro superamento, con la collaborazione di tutte le Strutture aziendali coinvolte.

Così operando si intende:

- ✓ mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- ✓ assicurare massima cura nella trattazione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e reputazionali.

La Politica in esame si applica ai Reclami riguardanti la prestazione di operazioni e servizi bancari (ivi inclusi i servizi di pagamento) e finanziari, la prestazione di servizi di investimento nonché a quelli attinenti alla fase di distribuzione delle polizze assicurative e dei prodotti di investimento assicurativi, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori.

7.2. Attribuzione delle responsabilità

Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, ogni intermediario deve adottare procedure per la trattazione dei reclami idonee sia a porre rimedio alle situazioni denunciate, garantendo risposte sollecite ed esaustive, nonché atte ad evitare il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nella clientela.

Le Società del Gruppo attribuiscono la responsabilità della gestione dei reclami ad una funzione organizzativa all'interno della quale deve essere individuato un incaricato responsabile della gestione degli stessi (di seguito "Funzione reclami").

La funzione organizzativa alla quale è attribuita la responsabilità della gestione dei reclami deve essere indipendente rispetto alle altre funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi in modo da garantire anche l'imparzialità

di giudizio, al fine di istruire i reclami in maniera equa e di individuare e attenuare i potenziali conflitti di interesse con il Cliente, con le strutture e i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo.

Ogni Società del Gruppo comunica alla Banca d'Italia, a norma di legge, il nominativo dell'incaricato Responsabile della gestione dei Reclami, così come l'indirizzo della funzione, un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica. Tale nominativo è comunicato altresì al Conciliatore Bancario e Finanziario, all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Le Società del Gruppo distributrici di prodotti assicurativi devono fornire, su richiesta dell'IVASS, le indicazioni relative alla Funzione Reclami, incluso il nominativo del responsabile della medesima con i relativi recapiti.

La Funzione reclami è deputata a tenere i rapporti con il Cliente che invia un reclamo e a predisporre la relativa risposta sia in caso di reclamo fondato che infondato.

La Funzione reclami è dotata di adeguate risorse professionali ed idonei strumenti per lo svolgimento delle proprie attività, al fine di assicurare sollecite ed esaustive risposte ai Clienti. Inoltre, deve essere preservata l'autonomia decisionale della funzione da possibili ingerenze da parte delle funzioni commerciali. Le Società del Gruppo delineando il ruolo e le responsabilità della Funzione reclami devono garantire che non vi siano condizionamenti da parte delle funzioni commerciali, ferma restando la collaborazione tra le Funzioni mediante il reciproco scambio di informazioni utile alle finalità di ciascuna. Il personale preposto alla gestione dei reclami deve essere adeguatamente formato in relazione ai rispettivi compiti e costantemente aggiornato, anche attraverso l'inserimento di programmi di formazione specifica nel continuo.

Il personale preposto alla gestione dei reclami in materia di credito immobiliare ai consumatori è in possesso di adeguata conoscenza con riguardo ai prodotti di credito immobiliare ai consumatori e ai servizi accessori solitamente offerti congiuntamente a questi prodotti, nonché alle disposizioni di legge che regolano i prodotti in oggetto e la tutela dei consumatori. Tutte le altre funzioni aziendali devono, comunque, collaborare all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza per consentire alla Funzione reclami l'acquisizione di ogni elemento utile per un'adeguata trattazione degli stessi.

La Funzione reclami sovrintende alle seguenti attività:

- ricezione del reclamo,
- registrazione del reclamo;
- istruttoria del reclamo;
- predisposizione e comunicazione della risposta al Cliente.

Le società del Gruppo devono garantire sempre la gratuità per il Cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (es. costo della telefonata a tariffazione non maggiorata).

Ogni Società del Gruppo conserva le registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato. La Funzione reclami è responsabile della registrazione dei reclami in un apposito **Registro**, all'interno del quale vengono riportati gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato.

La Funzione reclami deve essere costantemente aggiornata in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF e dall'ACF, e valuta 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.

7.3. Pubblicizzazione sul sito internet

Le Società del Gruppo provvedono a pubblicizzare sul proprio sito internet la Funzione reclami, ovvero - come detto - la struttura organizzativa deputata a svolgere le attività sulla gestione dei reclami nonché le possibili forme di inoltro dei reclami da parte della clientela, di conferma dell'avvenuta ricezione e di risposta da parte delle Società del Gruppo.

Le Società del Gruppo forniscono agli investitori attraverso il proprio sito internet, informazioni circa le funzioni dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), precisando che il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Rendono inoltre disponibile sulla pagina iniziale del proprio sito web il collegamento ipertestuale al sito web dell'Arbitro.

Le Società del Gruppo distributrici di prodotti assicurativi pubblicano inoltre sul proprio sito internet un'informativa sulla gestione dei reclami in materia di intermediazione assicurativa, sulla modalità di presentazione, di comunicazione e tempistica di risposta, sulla modalità di presentazione dei reclami all'IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Tali informazioni devono essere anche riportate nella dichiarazione conforme all'allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 e nei locali dove viene svolta l'attività di intermediazione assicurativa.

7.4. Forma di inoltro del Reclamo

Il Cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per inoltrare il reclamo alla Società. Infatti, il Cliente può, a sua discrezione, presentare il reclamo mediante uno specifico modulo fornito dalle Società del Gruppo (da inserire nel sito internet della stessa e rendendolo scaricabile gratuitamente) oppure tramite una lettera (anche in forma libera e quindi non utilizzando il relativo modulo), consegnata direttamente, o inoltrata a mezzo posta ordinaria (anche raccomandata) o anche a mezzo posta elettronica semplice o certificata³.

7.5. Ricezione del Reclamo

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Struttura/Unità Organizzativa delle Società del Gruppo ovvero direttamente alla Funzione reclami. I reclami pervenuti ad una Struttura/Unità organizzativa diversa dalla Funzione Reclami devono essere trasmessi in originale o, inoltrati se pervenuti via mail, alla Funzione Reclami di ciascuna Società del Gruppo tempestivamente e al massimo entro la giornata lavorativa successiva alla loro ricezione per consentire il rispetto dei

³ Il reclamo può essere allegato al messaggio di posta elettronica o formulato nel corpo del messaggio stesso.

termini massimi previsti dalla normativa in vigore per l'evasione del reclamo. I termini massimi previsti dalla normativa vigente sono riepilogati nell'allegato A.

Per ogni reclamo ricevuto la Funzione Reclami verifica in proprio, o con il supporto della Struttura/Unità Organizzativa competente, la corretta legittimazione del reclamante e, in caso di esito positivo, invia tempestivamente al Cliente e una conferma di avvenuta ricezione – impiegando, se del caso, il medesimo canale di comunicazione (cartaceo o telematico) utilizzato dal cliente per l'inoltro del reclamo -. precisando la data di ricezione del reclamo, che sarà espletata una specifica istruttoria, e i termini massimi entro cui fornirà il riscontro. Tale conferma va fornita in qualsiasi forma il reclamo perviene. Salvo il caso in cui la normativa non lo preveda (ad es. nel caso di avvocato che agisce per conto del Cliente), nel caso in cui il reclamo pervenga da soggetto che opera in rappresentanza del Cliente, la conferma (tanto al rappresentante che al Cliente) dovrà essere fornita solo dopo avere acquisito certezza documentale del mandato fornito dal Cliente stesso (ad es. nel caso di società di consulenza che inoltrano per conto dei propri clienti reclami in materia di usura e di anatocismo verificare sempre che ci sia una delega da parte del cliente corredata da un documento di riconoscimento).

Il reclamo deve essere registrato dalla Funzione Reclami nell'apposito Registro.

Nel caso in cui la Funzione Reclami rilevi che il reclamo ricevuto interessa anche l'attività di un'altra Società del Gruppo, segnala prontamente il reclamo stesso alla Funzione Reclami di detta Società, in modo da poter così effettuare le relative verifiche di competenza di ciascuno e poter conseguentemente predisporre una risposta concordata al Cliente.

In ipotesi di comunicazioni relative a comportamenti delle compagnie assicurative e/o in relazione alla struttura e alle caratteristiche del prodotto assicurativo e quelle aventi ad oggetto la gestione del rapporto contrattuale con la compagnia stessa, salvo che la comunicazione non sia riferibile al comportamento delle Società del Gruppo per le attività di intermediazione a loro riservate, queste ultime trasmettono senza indugio alla compagnia assicurativa emittente la polizza le predette comunicazioni, dandone contestuale notizia al Cliente. Al riguardo, la predetta comunicazione deve comunque essere annotata all'interno del Registro reclami della Società del Gruppo con l'evidenza dell'avvenuta trasmissione alla compagnia di assicurazione.

7.6. Registrazione del Reclamo

Il Registro reclami è un archivio in formato elettronico, composto da tre sezioni separate (una dedicata ai reclami relativi all'attività bancaria e finanziaria, una alla prestazione dei servizi di investimento ed un'altra relativa ai reclami in ambito assicurativo), in cui sono annotati gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato, idoneo ad adempiere agli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna.

La Funzione Reclami è responsabile della gestione dell'apposito Registro; in tale registro vengono annotati i dati essenziali di ogni reclamo pervenuto ai fini della normativa di riferimento nonché gli ulteriori dati di cui è opportuno tenere evidenza. In particolare, a seguito della ricezione del **reclamo relativo ad attività bancarie**, devono essere riportate le seguenti informazioni:

1. dati del Cliente:
2. oggetto del reclamo
3. data di ricezione del reclamo, data di invio della conferma di ricezione, data entro la quale deve essere inviata la risposta al Cliente, data in cui è stata trasmessa la risposta al Cliente
4. esito del reclamo (accolto, non accolto, parzialmente accolto).

Dopo la risposta fornita al Cliente, devono essere riportati i seguenti dati:

5. data di chiusura del reclamo
6. eventuali misure correttive adottate e relativi tempi di attuazione.

In un'apposita sezione del Registro reclami, la funzione Reclami registra i reclami relativi alla **prestazione dei servizi di investimento**, annotando almeno le seguenti informazioni:

1. dati del Cliente
2. oggetto del reclamo
3. data di ricezione, data di invio della conferma di ricezione, data entro la quale deve essere inviata la risposta al Cliente, data in cui è stata trasmessa la risposta al Cliente
4. esito del reclamo (accolto, non accolto, parzialmente accolto).

Dopo la risposta fornita al Cliente, dovranno essere riportati i seguenti dati:

1. data di chiusura del reclamo
2. eventuali misure correttive adottate e relativi tempi di attuazione.

In un'apposita sezione del Registro reclami, la funzione Reclami registra i reclami relativi **all'attività di intermediazione assicurativa**, annotando almeno le seguenti informazioni:

- anagrafica reclamo (codice reclamo secondo le indicazioni IVASS; codice trattabilità reclamo, data ricevimento, tipologia di prodotto, area aziendale):
- anagrafica proponente (soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui):
- anagrafica Cliente (soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo):
- esito reclamo (data evasione; esito del reclamo (accolto, non accolto, parzialmente accolto); eventuale intervento dell'autorità giudiziaria, valore economico, tempo di evasione).

7.7. Istruttoria del reclamo⁴

La Funzione reclami compie la valutazione del singolo reclamo in maniera autonoma e indipendente. Per acquisire ogni elemento utile per un'adeguata trattazione del reclamo, può richiedere alle altre strutture organizzative, competenti per

⁴ Nb. in caso di collaborazione nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 22 del D.L. 179/2012 i reclami sono gestiti con le modalità di cui all'art. 10 septies del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008. In particolare, il reclamo è trasmesso senza ritardo all'intermediario per conto del quale è svolta l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria. A tal fine, trasmette tempestivamente una copia del reclamo ricevuto alle funzioni competenti chiedendo di fornire oltre alla documentazione pertinente anche una descrizione dei fatti e di ogni elemento utile ai fini della trattazione del reclamo.

Ogni Unità organizzativa interpellata dalla Funzione Reclami deve collaborare e fornire la documentazione e le risposte richieste, garantendo tempestività ed esaustività delle stesse.

Il coinvolgimento delle altre strutture aziendali, ed in particolare, di quelle preposte alla commercializzazione e al monitoraggio⁵ dei prodotti e dei servizi, arricchisce l'attività istruttoria e contribuisce all'individuazione di decisioni equilibrate e informate, che tengono conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo Cliente, al fine di preservare la continuità del rapporto con il Cliente e di facilitare la correzione di eventuali criticità riscontrate. A tal fine, ove richiesto in merito alla specifica organizzazione di ciascuna Società del Gruppo, la Funzione Reclami informa tempestivamente eventuali altre Funzioni competenti in merito al reclamo pervenuto.

La Funzioni reclami, nella trattazione dei reclami, deve valutare i Reclami pervenuti anche alla luce degli orientamenti della giurisprudenza, dell'ABF e dell'ACF verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi giudicanti e considerando le soluzioni adottate in tali casi. Per espletare questa attività deve mantenersi costantemente aggiornata.

Laddove necessario ai fini della comprensione della doglianza contenuta nel reclamo, la Funzione reclami può richiedere al Cliente ulteriori chiarimenti, fissando anche dei termini congrui per ottenere tali informazioni. Qualora il Cliente non fornisca tali chiarimenti, la Funzione Reclami fornirà comunque un esito entro i termini prestabiliti.

7.8. Risposta al Cliente e chiusura del reclamo

La Funzione reclami ha il compito di predisporre, firmare e inviare la risposta al Cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.

La risposta deve essere inviata avendo cura di utilizzare lo stesso mezzo usato dal Cliente per inoltrare il reclamo (a mero titolo esemplificativo posta ordinaria, raccomandata con ricevuta di ritorno, posta elettronica certificata o email), verificando, laddove possibile rispetto al mezzo utilizzato per fornire la risposta, l'avvenuta ricezione da parte del reclamante.

Le risposte sono redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile e devono contenere:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che la Società del Gruppo si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;

⁵ A tal proposito si fa riferimento alle disposizioni in materia di Monitoraggio dei prodotti e servizi bancari in ambito POG contenute nella Politica di Gruppo di Product Management.

- ✓ se il reclamo è ritenuto infondato: un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario, l'ACF secondo quanto previsto dalla normativa, o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- ✓ per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa: nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento dei prodotti di investimento assicurativi, in quanto di competenza della Consob) o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. Nel caso in cui il Cliente si rivolga all'IVASS, la funzione Reclami sarà tenuta a fornire all'Autorità di Vigilanza, ove richiesto, dati, notizie o documenti entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa. Inoltre, la funzione Reclami dietro richiesta dell'IVASS deve fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

La funzione Reclami deve inoltre aggiornare il Registro Reclami con l'esito della trattazione e archiviare la pratica.

Nel caso in cui la funzione Reclami respinga le richieste, il Reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al Cliente. Viceversa, nel caso in cui la funzione Reclami ritenga fondata la richiesta del Cliente, e questa possa essere gestita e risolta solo attraverso l'intervento di altre strutture aziendali (ad es. reclami conseguenti a errate segnalazioni in Centrale dei rischi o in altre basi dati), fermo restando il riscontro al Cliente nei tempi previsti dalla normativa, la definitiva "chiusura" del Reclamo viene posticipata al momento in cui la funzione Reclami riceve la conferma sull'avvenuto completamento delle attività correttive, da parte delle altre funzioni competenti, per poi procedere alla relativa annotazione sul "Registro Reclami".

Resta fermo che, in generale, le Società del Gruppo devono fornire al Cliente, su sua richiesta, informazioni sulle modalità di trattazione dei reclami.

7.9. Reportistica sui reclami e flussi informativi

Per quanto riguarda i **reclami riguardanti la prestazione di operazioni e servizi bancari e finanziari**, la Funzione reclami:

- predispone quanto necessario per la reportistica periodica sia verso l'interno che verso l'esterno, sui reclami pervenuti - ed ove richiesto, anche con un maggiore livello di dettaglio, da altre Funzioni interne o della Capogruppo, preposte alla commercializzazione e monitoraggio dei prodotti e/o servizi⁶ - nonché per la pubblicazione annuale sul sito internet delle Società del Gruppo di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati;

⁶ Cfr. Nota 2.

- predispone annualmente una relazione sulla trattazione dei reclami in cui viene dato conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e a quelli ritenuti infondati, e provvede a darne comunicazione alla funzione Compliance.

Per quanto riguarda i **Reclami connessi alla prestazione dei servizi ed attività di investimento** la Funzione Reclami:

- almeno annualmente predispone la reportistica necessaria per inoltrare alla Consob entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio i dati sui reclami ricevuti attraverso i canali in uso.
- fornisce alla Compliance le informazioni sulla situazione complessiva dei reclami riguardanti la prestazione dei servizi di investimento

Per quanto riguarda i **reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa**, la Funzione Reclami o altra funzione dedicata:

- alla fine di ciascun anno solare, riporta in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati;
- fornisce all'IVASS, dietro specifica richiesta, tutte le informazioni sulla gestione dei reclami relativi all'intermediazione assicurativa, incluse quelle concernenti il numero dei reclami ricevuti, i tempi di risposta, l'oggetto e l'esito del reclamo, le risultanze delle analisi effettuate sui singoli reclami trattati, nonché l'ultimo prospetto statistico disponibile.

Con periodicità almeno annuale, la funzione Compliance riferisce agli organi aziendali (Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale):

- anche sulla base della relazione sulla trattazione dei reclami predisposta dalla Funzione reclami con riguardo ai reclami sulla prestazione di servizi e prodotti bancari, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti con i relativi esiti sulle pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; sulle principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

- anche con il supporto fornitole dalla Funzione reclami, nell'ambito della relazione redatta ai sensi dell'art. 89 del Regolamento Intermediari, sulla situazione complessiva dei reclami riguardanti la prestazione dei servizi di investimento specificando in particolare il numero dei reclami ricevuti e composti nel periodo di riferimento, il numero dei reclami ricevuti e composti nei tre anni precedenti. Tali informazioni sono accompagnate da un commento esplicativo tendente ad interpretare la dinamica temporale dei reclami, in relazione a quelli più rilevanti.

Per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, annualmente le società del Gruppo sono tenute ad analizzare i dati dei singoli reclami 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, valutano se tali cause possono interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive. Su richiesta, forniscono all'IVASS le risultanze di tali analisi.

La Funzione Reclami avrà inoltre cura di segnalare alle Funzioni di Capogruppo competenti i reclami che abbiano avuto esito favorevole per il cliente (parziale o totale)⁷ e che hanno previsto un rimborso nei confronti di quest'ultimo, secondo le soglie di importo e le modalità tempo per tempo indicate nella normativa interna della Capogruppo in materia di Loss Data Collection. La Funzione Reclami avrà cura, pertanto, di individuare, censire e classificare tali eventi nella base dati di Gruppo delle perdite operative nel continuo, e comunque entro le periodicità di rilevazione previste nella sopra citata normativa interna

8. Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel caso in cui il Cliente che ha formulato un reclamo non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta alcuna, ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, può ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità.

Le Società del Gruppo sono tenute a mettere a disposizione della clientela la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario redatta in conformità del modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Su richiesta del Cliente in alternativa alla messa a disposizione, possono trasmettere la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico.

Come detto, il Cliente ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo; gli organismi, tra gli altri, sono i seguenti:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- Conciliatore Bancario e Finanziario;
- Camera arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (ACF).

Rimane ferma la libertà del Cliente di rivolgersi ad ulteriori organismi rispetto a quelli sopra rappresentati.

La Funzione Reclami viene investita del compito di trattare le eventuali controversie sollevate dalla clientela innanzi ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie ed è tenuta a fornire alle Strutture aziendali interessate, le informazioni utili sulle criticità operative riscontrate e sui possibili rimedi da apportare.

⁷ Cfr. politica di Capogruppo in materia di Framework di Operational Risk Management e Loss Data Collection

