

# **POLITICA DI GRUPPO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo

## Sommario

1.	OBIETTIVI E GESTIONE DEL DOCUMENTO .....	- 3 -
1.1	Principi generali.....	- 3 -
1.2	Destinatari del documento .....	- 3 -
1.3	Gestione del documento .....	- 3 -
2.	ASPETTI GENERALI.....	- 4 -
2.1	Definizioni.....	- 4 -
2.2	Ambito di applicazione .....	- 4 -
2.2.1	Ambito soggettivo .....	- 4 -
2.2.2	Ambito oggettivo .....	- 4 -
2.3	Normativa Esterna .....	- 4 -
3.	LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA .....	- 5 -
3.1	L'Ufficio Reclami .....	- 5 -
3.2	Il Processo di gestione dei reclami dei clienti .....	- 6 -
3.2.1	Modalità di inoltro dei reclami .....	- 7 -
3.2.2	Ricezione della comunicazione .....	- 8 -
3.2.3	Valutazione della comunicazione .....	- 8 -
3.2.4	Presa in carico .....	- 8 -
3.2.5	Conferma dell'avvenuta ricezione .....	- 8 -
3.2.6	Istruttoria .....	- 8 -
3.2.7	Evasione del reclamo .....	- 8 -
3.2.8	Reporting.....	- 9 -
3.2.9	Reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa .....	- 10 -
4.	CONTROLLI.....	- 10 -
5.	FORMAZIONE .....	- 11 -

## **1. OBIETTIVI E GESTIONE DEL DOCUMENTO**

### **1.1 Principi generali**

Efficaci meccanismi di gestione dei reclami e delle lamentele presentate dalla Clientela contribuiscono al mantenimento del rapporto di fiducia del Cliente nei confronti dell'intermediario, all'identificazione di eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti o nelle modalità di vendita e non di meno alla riduzione del contenzioso.

La Buona gestione dei reclami contribuisce ad una pluralità di obiettivi: il mantenimento di un rapporto di fiducia col Cliente; identificazione di eventuali criticità nei prodotti/servizi offerti e nelle modalità di vendita; la riduzione del contenzioso.

La presente Politica di Gruppo ha l'obiettivo di regolamentare il processo di gestione delle contestazioni della Clientela, individuando le finalità di gestione delle stesse e le principali modalità di interazione fra la struttura incaricata di trattare le segnalazioni e le altre strutture aziendali coinvolte nonché definire i principali compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli al fine di verificare la funzionalità degli uffici reclami e stabilire periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione.

Vengono pertanto definiti:

- I.* I criteri/principi di gestione delle contestazioni della Clientela;
- II.* I rapporti fra l'ufficio reclami e le altre strutture aziendali coinvolte nella gestione della contestazione;
- III.* I compiti attribuiti alle funzioni responsabili dei controlli;
- IV.* L'attività di rendicontazione.

### **1.2 Destinatari del documento**

Il presente documento viene diffuso a tutte le unità organizzative coinvolte nel processo di gestione dei reclami della Clientela come di seguito definito.

Il presente documento è applicabile secondo proporzionalità a tutte le società del Gruppo.

Le unità organizzative coinvolte applicano, nello svolgimento delle proprie attività, i principi e le regole definite nella presente Politica sulla base della convinzione che i processi aziendali del Gruppo devono porre il Cliente al centro della catena di creazione del valore.

### **1.3 Gestione del documento**

La presente Politica viene predisposta dall'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. La stessa è sottoposta a periodica revisione in considerazione anche degli eventuali aggiornamenti di tempo in tempo necessari. Le Banche e Società del Gruppo recepiscono con propria delibera di Consiglio tale documento.

Le unità organizzative coinvolte segnalano all'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo eventuali situazioni non gestibili in base ai principi della presente politica e le relative proposte di intervento o di modifica. L'Organizzazione provvede a segnalare al Direttore Generale eventuali esigenze di aggiornamento della Politica in relazione alle evoluzioni normative esterne o a seguito di cambiamenti della struttura organizzativa o procedurali.

Eventuali aggiornamenti e correttivi alla presente Politica, approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, sono trasmessi per il relativo recepimento alle altre Banche e Società del Gruppo.

Il documento è disponibile su sito internet della banca ed è consultabile presso tutte le filiali.

## **2. ASPETTI GENERALI**

Ogni reclamo del Cliente inerente servizi bancari e di investimento, sia esso formalizzato per iscritto o reso verbalmente, è utile per la tempestiva identificazione di eventuali disfunzioni aziendali, comportamenti anomali di personale o di rischi legali e di reputazione per il Gruppo.

La frequenza e la tipologia delle segnalazioni provenienti dalla Clientela sono da considerare anche quali segnali significativi della qualità e dell'adeguatezza dei servizi resi e dei prodotti commercializzati.

In questa prospettiva è dunque essenziale riservare la massima cura nella gestione delle contestazioni della Clientela al fine fornire risposte sollecite ed esaustive prevenendo di fatto l'insorgere di controversie e risolvere già in una fase preliminare le situazioni di potenziale insoddisfazione.

### **2.1 Definizioni**

La Banca d'Italia nel Provvedimento del 29 luglio 2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" definisce reclamo "*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*".

Alla luce della predetta definizione è dunque considerato "reclamo" la contestazione formalizzata dal Cliente per iscritto, recapitata mediante consegna personale allo sportello, servizio postale, fax, posta elettronica e posta certificata allo specifico indirizzo di ciascun Istituto.

La segnalazione resa dal Cliente diretto interessato con modalità informali difforni da quanto innanzi indicato è da intendersi quale "lamentela verbale".

### **2.2 Ambito di applicazione**

#### **2.2.1 Ambito soggettivo**

Ai fini della presente Politica per "Cliente" si fa riferimento alla definizione prevista dal Provvedimento della Banca d'Italia "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" intendendo "*qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario*".

#### **2.2.2 Ambito oggettivo**

Ai fini della presente Politica sono esclusi:

- i disconoscimenti di operazioni rientranti nell'ambito dei servizi di pagamento. Tali disconoscimenti diventano reclami solo a seguito della contestazione scritta del Cliente del mancato riconoscimento di rimborso, totale o parziale;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di Carta di Credito collocate dalla banca qualora l'oggetto del reclamo sia riconducibile all'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali.

### **2.3 Normativa Esterna**

- Decreto legislativo 385/1993, art. 128 – *bis Risoluzione delle controversie*;
- Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" come successivamente integrato e modificato da ultimo in data 19/03/2019;
- Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 "*Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali*";
- Comunicazione della Banca d'Italia di marzo 2016 "*Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di banche e intermediari finanziari. Buone prassi e profili suscettibili di miglioramento*" e relativo allegato "*Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell'attività di controllo*";

- EBA – ESMA “*Orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (EBA)*” del 27 maggio 2014;
- Regolamento Intermediari, adottato da Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018, art. 90 “Trattamento dei reclami” che rimanda all’art.26 del Regolamento Delegato UE 2017/565 che integra la direttiva 2014/65/UE “MiFID II” per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell’attività delle imprese di investimento;
- Linee Guida di Banca d’Italia del 28/04/2016 “Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell’attività di controllo”;
- Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all’autorità di vigilanza e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione;

### **3. LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA**

I “reclami”, come sopra definiti, vengono gestiti dall’Ufficio Reclami, mentre per le “lamentele”, è prevista una gestione che assicura solleciti ed esauritivi riscontri alla Clientela e la considerazione di tali eventi nelle rilevazioni finalizzate a valutare il grado di soddisfazione della Clientela.

#### **3.1 L’Ufficio Reclami**

L’Ufficio Reclami è indipendente rispetto alle funzioni della banca/ società preposte alla commercializzazione dei servizi.

Italcredi S.p.A., SORIT S.p.A e Sifin Srl in considerazione della tipologia di *business* svolto, sono dotate di un proprio Ufficio Reclami.

Il nominativo dei rispettivi responsabili è comunicato alla Banca d’Italia in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni sulla trasparenza<sup>1</sup>.

L’Ufficio Reclami delle Banche del Gruppo:

- è destinatario dei “reclami” inerenti i servizi bancari, servizi di investimento e, per quanto di competenza della banca, attività di intermediazione assicurativa, al fine della puntuale gestione;
- gestisce i “reclami” pervenuti avvalendosi anche della collaborazione delle altre strutture aziendali coinvolte;
- registra i “reclami” pervenuti negli appositi applicativi;
- predispone specifici flussi informativi nei confronti degli organi di vertice;
- cura e richiede alle competenti strutture la pubblicazione annuale, sul sito internet dell’intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Un efficiente processo di gestione delle contestazioni della Clientela richiede che gli addetti incaricati siano in grado di identificare i problemi sollevati dal Cliente, comprenderne gli elementi di connessione con le attività svolte da altre funzioni aziendali, individuare soluzioni coerenti con il quadro normativo vigente alla luce anche degli orientamenti ricavabili dalle decisioni dell’ABF o di altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie. Il personale preposto alla gestione dei reclami della Clientela, oltre ad essere soggetto a specifiche sessioni formative deve dunque mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti in tema di reclami consultando gli archivi elettronici degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, valutando i reclami ricevuti anche alla luce dei predetti orientamenti,

---

<sup>1</sup> Le comunicazioni saranno effettuate secondo le modalità previste da Banca d’Italia al Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza). La comunicazione conterrà: l’indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe considerando le soluzioni adottate dagli organismi in tali casi.

L'Ufficio Reclami alimenta il "Registro dei Reclami" previsto dalla normativa.

Per una efficace gestione dei reclami è importante l'adozione di un idoneo sistema di classificazione dei reclami.

### **3.2 Il Processo di gestione dei reclami dei clienti**

L'Ufficio Reclami per un'efficiente gestione delle contestazioni della Clientela prevede uno specifico processo di lavoro articolato supportato da specifiche applicazioni informatiche.

Nello specifico il processo di gestione dei reclami è articolato nelle seguenti fasi:

- Ricezione della comunicazione;
- Valutazione;
- Presa in carico
- Conferma dell'avvenuta ricezione;
- Istruttoria
- Evasione del reclamo
- Reporting.

### 3.2.1 Modalità di inoltro dei reclami

Come indicato nelle Disposizioni di Trasparenza gli eventuali reclami devono essere presentati dal Cliente, o potenziale Cliente, con una richiesta scritta tramite qualunque strumento (consegna personale allo sportello, servizio postale – sia posta ordinaria che a mezzo raccomandata a/r, fax, posta elettronica, posta elettronica certificata, ecc.) allo specifico indirizzo di ciascun Istituto:

<p><b>La Cassa di Ravenna S.p.A.</b>          Ufficio Reclami c/o Ufficio Compliance di Gruppo          Piazza Giuseppe Garibaldi, 6          48121 Ravenna (RA)          Fax: 0544 480384          e- mail: <a href="mailto:reclami@lacassa.com">reclami@lacassa.com</a>          pec: <a href="mailto:reclami@pec.lacassa.com">reclami@pec.lacassa.com</a></p>	<p><b>Banca di Imola S.p.A.</b>          Ufficio Reclami c/o Ufficio Compliance di Gruppo          Piazza Giuseppe Garibaldi, 6          48121 Ravenna (RA)          Fax: 0544 480384          e- mail: <a href="mailto:reclami@bancadiimola.it">reclami@bancadiimola.it</a>          pec: <a href="mailto:reclami@pec.bancadiimola.it">reclami@pec.bancadiimola.it</a></p>
<p><b>Banco di Lucca e del Tirreno S.p.A.</b>          Ufficio Reclami c/o Ufficio Compliance di Gruppo          Piazza Giuseppe Garibaldi, 6          48121 Ravenna (RA)          Fax: 0544 480384          e-mail: <a href="mailto:reclami@bancodilucca.it">reclami@bancodilucca.it</a>          pec: <a href="mailto:reclami@pec.bancodilucca.it">reclami@pec.bancodilucca.it</a></p>	<p><b>ITALCREDI S.p.A.</b>          Ufficio Reclami c/o Ufficio Segreteria Affari Generali e Legali          Corso Buenos Aires, 79          20124 Milano (MI)          Fax: 02/67493080          e-mail: <a href="mailto:reclami@italcredi.it">reclami@italcredi.it</a>          pec: <a href="mailto:reclami-italcredi@pec.it">reclami-italcredi@pec.it</a></p>
<p><b>SIFIN S.r.l.</b>          Segreteria Affari Generali - Reclami          Via Emilia, 196          40026 Imola (BO)          Fax: 0542/32928          e-mail: <a href="mailto:reclami@sifinitalia.it">reclami@sifinitalia.it</a>          pec: <a href="mailto:sifinsifin@legalmail.it">sifinsifin@legalmail.it</a></p>	<p><b>SORIT S.p.A.</b>          Ufficio Segreteria Affari Generali e Legali - Reclami          Via Manlio Travaglini, 8          48122 Ravenna (RA)          Fax: 0544/422190          e-mail: <a href="mailto:reclami@sortit.it">reclami@sortit.it</a>          pec: <a href="mailto:reclami.sortit@pec.it">reclami.sortit@pec.it</a></p>

Se il reclamo viene ricevuto direttamente da una filiale o da un Ufficio di Direzione Generale deve essere immediatamente trasmesso all'Ufficio Reclami c/o Ufficio Compliance di Gruppo per le Banche del Gruppo, c/o Ufficio Segreteria Affari Generali e Legali per Italcredi, Ufficio Segreteria Affari Generali – Reclami per Sifin e Ufficio Segreteria Affari Generali e Legali per Sorit.

Nel sito internet è prevista una specifica sezione dedicata ai reclami con l'indicazione di tutti i riferimenti necessari per inoltrare il reclamo stesso.

Di norma il reclamo deve contenere almeno i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del Cliente con i relativi dati anagrafici;
- riferimento alla posizione del Cliente (numero di conto corrente, dossier titoli, ecc.);
- oggetto del reclamo;

- corpo del reclamo riportante una descrizione della situazione tale da far presagire una contestazione o una lamentela da parte del Cliente.

Il reclamo presentato non può comportare alcun costo in capo al Cliente se non quello relativo al mezzo di comunicazione adottato.

Il reclamo può pervenire all'Istituto anche dalla Prefettura (ai sensi della legge 28 gennaio 2009 n.2) in virtù dei Protocolli sottoscritti tra ABI e singole Prefetture. In sostanza i Prefetti, qualora ricevano istanze e reclami da imprese e famiglie, li trasmettono alle Banche le quali si impegnano a fornire l'esito al Cliente entro 20 giorni dalla data di ricevimento, informando il Prefetto, con cadenza mensile sugli esiti dei reclami.

### **3.2.2 Ricezione della comunicazione**

La rete e gli uffici di direzione delle Banche e Società del Gruppo inoltrano all'Ufficio Reclami di riferimento qualunque comunicazione scritta effettuata dalla Clientela che lasci presagire una contestazione o lamentela inerente la prestazione di servizi bancari, e di investimento.

Non sono previste limitazioni nelle modalità di veicolazione delle contestazioni da parte della Clientela, che potrà utilizzare quella preferita.

I termini di evasione prescritti dalla normativa di riferimento decorrono dal giorno di ricevimento del reclamo da parte della struttura della Banca /Società ricevente. È dunque fondamentale provvedere all'immediato inoltro della comunicazione ricevuta all'Ufficio Reclami di riferimento onde consentire il rispetto dei predetti termini, la Banca farà il possibile affinché la risposta esaustiva sia sempre tempestivamente inviata prima del termine.

### **3.2.3 Valutazione della comunicazione**

L'Ufficio Reclami valuta il singolo caso in maniera autonoma e qualora non si tratti di reclamo ai sensi della presente Politica lo inoltra per l'opportuna gestione alla funzione aziendale competente per materia.

### **3.2.4 Presa in carico**

Le comunicazioni inoltrate all'Ufficio Reclami o ad esso direttamente indirizzate, valutate quali reclami ai sensi della presente Politica, sono tempestivamente prese in carico dal medesimo ai fini dell'evasione nei termini previsti dalla normativa. L'Ufficio Reclami assegna un numero progressivo di protocollo ai reclami presi in carico.

### **3.2.5 Conferma dell'avvenuta ricezione**

In linea alle migliori pratiche di mercato l'obbligo della conferma al cliente/ente che inoltra il reclamo è funzionale a consentire al medesimo cliente di avere la certezza che il reclamo sia stato regolarmente ricevuto dall'intermediario.

Nell'ambito della conferma di ricezione si riepilogheranno anche sinteticamente termini massimi di risposta e modalità di trattazione del reclamo; qualora il reclamo sia proposto a mezzo PEC, la conferma di ricezione è ex se costituita dalla conferma di ricezione della PEC stessa.

### **3.2.6 Istruttoria**

Al fine di assumere decisioni equilibrate ed informate, che tengono conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo reclamante, l'Ufficio Reclami può avvalersi della collaborazione della funzione aziendale (es. filiale, agenzia, ufficio di direzione, ecc.) che ha avuto o può aver avuto un ruolo nel determinare profili di insoddisfazione nel Cliente o che possono fornire un contributo utile per risolvere il problema cui il Cliente è incorso. In ogni caso, è sempre in atto una collaborazione costante e tempestiva tra l'Ufficio Reclami e l'Area Commerciale anche in fase di istruttoria (es. per la predisposizione di documentazione, supporto operativo, ecc.).

In considerazione dei termini di evasione prescritti dalla normativa di riferimento, le funzioni aziendali interessate assicurano il tempestivo e completo supporto all'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami coinvolge le funzioni aziendali interessate anche mediante apposito applicativo informatico che consente di tracciare le interazioni con le strutture coinvolte, permettendo anche di ricostruire il completo iter decisionale seguito.

### **3.2.7 Evasione del reclamo**



Conclusa l'istruttoria, l'Ufficio Reclami riscontra tempestivamente il reclamo del Cliente possibilmente mediante il medesimo strumento di comunicazione utilizzato dal Cliente fornendo chiare ed esaustive indicazioni sia nel caso di reclamo accolto sia quando la lamentela venga considerata priva di fondamento.

Nel primo caso sono illustrate le iniziative correttive che sono state o saranno assunte, specificando i tempi di esecuzione. Se il reclamo è ritenuto infondato sono indicate chiaramente le motivazioni del rigetto e fornite le indicazioni sulla possibilità di presentare ricorso all'ABF o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie. In entrambi i casi la risposta è tempestiva e non trascura le diverse ragioni di insoddisfazione del Cliente.

L'evasione del reclamo è condotta nel rispetto dei termini massimi previsti dalle disposizioni di trasparenza<sup>2</sup>.

L'avvenuta evasione del reclamo è registrato nelle procedure informatiche utilizzate.

Per quanto riguarda le segnalazioni relative a problemi che possono essere definitivamente "risolti" solo tramite azioni di competenza di strutture aziendali diverse dall'Ufficio Reclami di riferimento (ad es. reclami conseguenti a errate segnalazioni in Centrale dei rischi o in altre basi dati), ferma restando l'esigenza di dare riscontro al Cliente nei tempi previsti, può essere valutata l'opportunità di posticipare la definitiva "chiusura" della lamentela da un punto di vista amministrativo al momento in cui l'Ufficio Reclami avrà ricevuto un *feedback* sull'avvenuto completamento delle attività correttive.

### **3.2.8 Reporting**

L'efficace gestione dei reclami consente altresì di ottenere informazioni sull'operatività aziendale nonché indicatori utili ad individuare le aree sulle quali intraprendere interventi o azioni correttive. A tal fine sono previsti adeguati flussi informativi periodici inerenti l'andamento dei reclami contenenti, oltre ai profili quantitativi, anche elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le eventuali connesse criticità.

Destinatari di tali flussi informativi qualitativamente adeguati sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, nonché l'Alta Direzione, le funzioni di controllo e le strutture aziendali che svolgono attività connesse con la rilevazione del grado di soddisfazione della Clientela.

L'applicativo informatico in uso all'Ufficio Reclami consente, tra l'altro, di fornire informazioni sullo stato di lavorazione delle singole pratiche con un adeguato monitoraggio sull'andamento dei reclami nel loro complesso e sullo stato di lavorazione di ciascun reclamo della Clientela ed il rispetto dei tempi stabiliti utili anche ai fini dell'attività di rendicontazione.

Il responsabile dei reclami identificato nel responsabile della Funzione Complicane, predispone una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

La funzione di Compliance riferisce con periodicità almeno annuale delle risultanze di detto reporting al Consiglio di Amministrazione. La relazione della Compliance conterrà almeno:

- la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- le eventuali pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;

---

<sup>2</sup> Dal 1° ottobre 2020 i tempi massimi di risposta sono pari a:

- 15 giorni lavorativi per i servizi di pagamento. Se, in situazioni eccezionali, la banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.
- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo per i servizi bancari;
- 45 giorni di calendario per i servizi assicurativi;
- 60 giorni di calendario per i servizi finanziari.

- le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La funzione Compliance cura e richiede alle competenti strutture la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

### **3.2.9 Reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa**

Le Banche del Gruppo e Italcredì, in qualità di intermediari assicurativi iscritti nella sezione D del Registro Unico elettronico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi, sono tenute alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, in base alle indicazioni del Regolamento ISVAP n.24/2008, come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46/2016; tale attività è svolta dall'Ufficio Reclami.

Le risposte a queste tipologie di reclami, anche relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, redatte in linguaggio semplice e comprensibile ed ispirate all'equo trattamento dei contraenti, degli assicurati, dei beneficiari e dei danneggiati, dovranno essere fornite entro 45 giorni dal ricevimento.

I reclami pervenuti della tipologia in oggetto sono registrati a cura dell'Ufficio Reclami in un archivio, in cui sono anche riportati i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non risulti di competenza.

Su richiesta dell'IVASS, l'Ufficio Reclami fornirà tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, incluse le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo nonché le risultanze dell'analisi effettuata allo scopo di evidenziare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo.

## **4. CONTROLLI**

In merito alla gestione dei reclami le funzioni di controllo verificano che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità e riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate sulla base delle informazioni e delle evidenze ricevute dall'Ufficio Reclami di riferimento.

L'Ufficio Revisione Interna di Gruppo riceve copia di tutti i reclami trattati al fine di effettuare e programmare verifiche periodiche volte ad accertare i rischi che possono derivare dal mancato funzionamento del processo di gestione dei reclami.

I dati sui reclami pervenuti sono forniti anche all'Ufficio Sviluppo e Marketing di Gruppo per essere utilizzati per l'esame del grado di soddisfazione della Clientela al fine di contribuire all'identificazione tempestiva di eventuali problematiche connesse con l'operatività aziendale e incentivare la ricerca di soluzioni appropriate. Dovranno anche essere forniti dettagliatamente all'Ufficio Organizzazione e IT di Gruppo, all'Ufficio Gestione Rischi (Risk Management) di Gruppo, all'Ufficio Gestione del Personale di Gruppo per l'avvio di tutte le eventuali iniziative di misure correttive necessarie e la valutazione del servizio del personale e delle eventuali responsabilità del personale dipendente, anche per soddisfare le informazioni richieste dal Regolamento delle Politiche di Remunerazione e Incentivazione.

Inoltre all'Ufficio Reclami potranno essere richieste estrazioni di dati sui reclami pervenuti, nell'ambito delle attività del Comitato Rischi e del Comitato Nuovi Prodotti e Servizi, nuove attività e ingresso in nuovi mercati di Gruppo, al fine di permettere di assumere decisioni equilibrate e informate che tengano conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo Cliente, utilizzando così efficacemente tutte le informazioni ricavabili dai reclami al fine di rivedere eventualmente le strutture dei prodotti offerti, le modalità di collocamento utilizzate, nonché di correggere le criticità eventualmente connesse con l'operatività di determinate strutture aziendali o di singole risorse e di aggiornare il DIPO (Database interno delle perdite operative) anche ai fini dell'attività di rendicontazione.

## **5. FORMAZIONE**

Il Gruppo assicura un adeguato livello di formazione delle risorse umane dell'Ufficio Reclami. In particolare:

- le risorse dell'Ufficio Reclami sono costantemente aggiornate in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF ogni qual volta vengono resi disponibili, da parte dell'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, i "Quaderni di aggiornamento" riportanti le decisioni ABF, gli spunti di dottrina e le segnalazioni di giurisprudenza (sito internet <http://www.conciliatorebancario.it>);
- l'Ufficio Gestione del Personale valuta anno per anno la necessità di inserire, all'interno del piano di formazione del personale, specifici corsi di formazione destinati al personale in capo all'Ufficio Reclami allo scopo di effettuare un costante aggiornamento in merito agli orientamenti in materia. Inoltre, all'interno delle "Politiche di Incentivazione e Remunerazione", con riferimento alle disposizioni di vigilanza in materia di trasparenza bancaria e correttezza delle relazioni tra intermediari e clientela, nonché a quelle in materia di antiriciclaggio ed usura, per gli addetti alle reti, nonché per i soggetti a cui sono affidati compiti di controllo, nella verifica del raggiungimento degli obiettivi legati alla correttezza dei rapporti con la clientela ed al contenimento dei rischi legali e reputazionali, sono quantificati e verificati quali indicatori anche il numero di reclami.