

# **REGOLAMENTO DI GRUPPO PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

**Fonte Normativa: Regolamento**

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione**

**Data della Delibera 22/12/2020**

Owner		Autore
Direzione Legale		Direzione Legale
Destinatari		
Cassa Centrale Banca, Banche Affiliate e Società finanziarie del Gruppo		
N° Versione	Data di approvazione in CdA di Capogruppo	Note
01	23/12/2020	Prima stesura

## Sommario

<b>1.</b>	<b>Glossario .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>7</b>
2.1.	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	7
2.2.	ADOZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO.....	8
<b>3.</b>	<b>Ruoli e responsabilità della Capogruppo .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Ruoli e responsabilità delle Banche Affiliate e delle Società Finanziarie del Gruppo .....</b>	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Ufficio Reclami.....</b>	<b>10</b>
5.1.	UFFICIO PREPOSTO.....	10
5.2.	FORMAZIONE DEI SOGGETTI PREPOSTI ALLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI .....	11
5.3.	RUOLO DELL'UFFICIO RECLAMI DELLA CAPOGRUPPO .....	11
<b>6.</b>	<b>Gestione dei Reclami .....</b>	<b>12</b>
6.1.	AMBITO APPLICATIVO .....	12
6.2.	TIPOLOGIE DI RECLAMI.....	12
6.2.1	TASSONOMIA CONDIVISA .....	12
6.2.2	RECLAMI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA .....	13
6.2.3	RECLAMI CONSEGUENTI A DISCONOSCIMENTI.....	13
6.2.4	RECLAMI AVENTI AD OGGETTO PRODOTTI DELLA CAPOGRUPPO.....	14
6.2.5	RECLAMI AVENTI AD OGGETTO PRODOTTI DI TERZI .....	14
6.3.	MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI.....	15
6.4.	RICEZIONE DEL RECLAMO .....	15
6.5.	PROCEDIMENTO DI GESTIONE DEL RECLAMO.....	16
6.5.1	RECLAMI DI COMPETENZA ESCLUSIVA DI CASSA CENTRALE.....	16
6.5.2	RECLAMI DI COMPETENZA ESCLUSIVA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA.....	17
6.5.3	RECLAMI DI COMPETENZA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA DA TRATTARE CON IL COINVOLGIMENTO DI CASSA CENTRALE.....	17
6.5.4	RECLAMI DI COMPETENZA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA DA TRATTARE CON IL SUPPORTO DI CASSA CENTRALE.....	19

6.5.5	GESTIONE DEI DISCONOSCIMENTI.....	20
6.6.	RISCONTRO AL RECLAMO .....	21
6.7.	RIAPERTURA DEL RECLAMO E ORGANISMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....	23
6.8.	REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE.....	25
6.9.	REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI .....	26
7.	<b>Disciplina dei flussi informativi .....</b>	<b>27</b>
7.1.	OBBLIGHI INFORMATIVI.....	27
7.2.	RUOLO DELLA FUNZIONE COMPLIANCE, INTERNAL AUDIT E DELLE DIREZIONE RISK MANAGEMENT DI CASSA CENTRALE.....	28

## 1. Glossario

**A.B.F.:** Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari istituito dalla Banca d'Italia.

**A.C.F.:** Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio istituito da CONSOB per la risoluzione di controversie in merito all'inosservanza da parte della banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori.

**Applicativo:** sistema informatico attraverso cui avviene l'intera gestione del processo di trattazione dei Reclami, dalla fase della loro ricezione, all'invio del riscontro al Cliente; l'Applicativo è utilizzato dall'Ufficio Reclami delle Società.

**Banca/Banche affiliata/e o Banca/Banche:** singolarmente ovvero collettivamente le Banche di Credito Cooperativo, le Casse Rurali e/o le Casse Raiffeisen aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo, in quanto soggette all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo attraverso il Contratto di Coesione.

**Capogruppo o Cassa Centrale:** Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A. in qualità di Capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo.

**Clienti o Clientela:** qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che intrattiene un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con Cassa Centrale, le Banche o le Società Finanziarie. Non sono Clienti le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, Poste Italiane S.p.A., la Cassa Depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria. Non si considerano Clienti nemmeno le società controllanti, controllate o sottoposte a comune controllo dei soggetti sopra indicati.

**Comunicazione Interlocutoria:** comunicazione con cui l'Ufficio Reclami competente per la gestione del Reclamo informa il Cliente della sua ricezione, comunicando altresì le modalità di trattazione e le tempistiche per il riscontro.

**Consiglio di Amministrazione (CdA):** organo con funzione di supervisione strategica di ogni Società.

**Contratto di Coesione:** il contratto stipulato tra la Capogruppo e le Banche Affiliate ai sensi dell'art. 37-bis, comma terzo, del Decreto Legislativo 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche ed integrazioni, (Testo Unico Bancario), comprensivo dell'Accordo di Garanzia.

**Disconoscimento:** disconoscimento di operazioni rientranti nell'ambito applicativo della normativa PSD2 avvenute in mancanza dell'autorizzazione da parte del Cliente.

**Disposizioni sulla trasparenza bancaria:** disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari rilasciate dalla Banca d'Italia (Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche – Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti).

**Giorno Lavorativo:** qualsiasi giorno in cui le banche sono aperte per l'esercizio della propria normale attività.

**Gruppo Bancario Cooperativo/Gruppo:** Gruppo Cassa Centrale – Credito Cooperativo Italiano.

**PSD2:** D. Lgs. n. 11/2010, attuativo della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante la modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE (PSD - Payment Services Directive).

**Reclamo:** ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) un comportamento o un'omissione della Capogruppo o di una Banca o Società Finanziaria. Non sono considerate Reclamo le mere richieste di informazioni. In relazione all'attività di intermediazione assicurativa sono considerate Reclamo anche le dichiarazioni di insoddisfazione rese in forma scritta nei confronti dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso relative a un contratto o a un servizio assicurativo, mentre non sono considerate reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

**Referente:** componente dell'Ufficio Reclami a cui viene assegnata la trattazione del singolo Reclamo.

**Referente di Cassa Centrale:** componente dell'Ufficio Reclami di Cassa Centrale a cui viene assegnata la trattazione del singolo Reclamo.

**Registro Reclami:** registro elettronico in cui vengono registrati e censiti i principali dati relativi ai Reclami, come specificamente indicati nel presente Regolamento.

**Regolamento o Regolamento Reclami:** il presente regolamento.

**Relazione Consolidata:** relazione predisposta dall'Ufficio Reclami di Capogruppo in cui viene data evidenza dell'attività svolta in relazione a tutti i Reclami gestiti dalle Società, con particolare riguardo al numero di quelli accolti, parzialmente accolti e respinti.

**Relazione Reclami:** relazione predisposta dall'Ufficio Reclami in cui si dà conto dell'attività svolta in relazione a tutti i Reclami gestiti, con particolare riguardo al numero di quelli accolti, parzialmente accolti e respinti.

**Relazione Compliance:** relazione predisposta dalla Funzione Compliance con periodicità almeno annuale su: i) la situazione complessiva dei Reclami ricevuti, con i relativi esiti; ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente Reclamo, ritenuto infondato; iii) le principali criticità che emergono dai Reclami ricevuti; iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

**Servizi bancari e finanziari:** i servizi che rientrano nell'ambito applicativo delle disposizioni del Titolo VI del Decreto Legislativo 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche ed integrazioni (Testo Unico Bancario - TUB).

**Società:** la Capogruppo, le Banche Affiliate e le Società Finanziarie.

**Società Finanziarie:** gli intermediari finanziari inclusi nel perimetro di vigilanza consolidata di Gruppo.

**Servizi di investimento a investitori diversi dai clienti professionali:** servizi di investimento prestati nei confronti di clientela diversa dalle controparti qualificate di cui all'articolo 6, comma 2-quater, lettera d), e dai clienti professionali di cui all'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (c.d. Testo Unico Finanza – TUF).

**Ufficio Reclami:** la struttura organizzativa delle Società preposta alla trattazione ed alla gestione dei Reclami.

## 2. Premessa

### 2.1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il presente Regolamento disciplina le modalità di gestione dei Reclami formulati nei confronti della Capogruppo, delle Banche Affiliate e delle Società Finanziarie del Gruppo, nel rispetto delle condizioni previste nelle Disposizioni di Trasparenza e dalle altre normative applicabili tempo per tempo vigenti, al fine di garantire una gestione efficiente e coerente degli stessi.

## 2.2. ADOZIONE, AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Il presente Regolamento, e i suoi relativi aggiornamenti, sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, con il parere favorevole del Comitato Rischi, in coerenza con le procedure interne e le facoltà specifiche in capo ad essi.

La Direzione Legale della Capogruppo è responsabile dell'aggiornamento del presente Regolamento ogniqualvolta si verificano variazioni sostanziali nella normativa di riferimento o nella struttura organizzativa di Cassa Centrale, garantendo la rispondenza dei criteri e delle regole agli obiettivi della Capogruppo e al relativo organigramma, nonché alla disciplina vigente in materia. Le periodiche modifiche o integrazioni del presente Regolamento proposte dalla Direzione Legale devono essere approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Il presente Regolamento e gli eventuali successivi aggiornamenti della stessa sono pubblicati nel documentale della Capogruppo.

Il presente Regolamento (e i relativi aggiornamenti) è altresì trasmesso alle Banche Affiliate e alle Società Finanziarie ai fini dell'adozione da parte dei relativi organi competenti. La Funzione Compliance attesta la conformità del presente Regolamento alla normativa vigente rilevante ai fini della materia in oggetto.

## 3. Ruoli e responsabilità della Capogruppo

Di seguito si riporta il dettaglio, in termini di ruoli e responsabilità, degli Organi e delle Strutture della Capogruppo coinvolti nel processo di gestione dei Reclami:

- i. il **Consiglio di Amministrazione**, che: (i) approva il presente Regolamento, lo riesamina periodicamente (almeno una volta all'anno) ed approva le successive modifiche e integrazioni; (ii) è responsabile dell'attuazione del Regolamento, supervisionando la sua applicazione, (iii) esamina, almeno annualmente, la Relazione Compliance; (vi) esamina, almeno annualmente, la Relazione Consolidata;
- ii. la **Direzione Legale**, che: (i) cura la predisposizione e l'aggiornamento del Regolamento, (ii) coordina e supervisiona il processo di gestione dei Reclami, (iii) cura la redazione della Relazione Consolidata da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- iii. l'**Ufficio Reclami**, che: (i) comunica a Banca d'Italia i recapiti e i riferimenti dell'Ufficio Reclami, (ii) fornisce consulenza e supporto alle Banche e alle Società Finanziarie in merito



alla trattazione e gestione dei Reclami, (iii) predispone circolari recanti indicazioni interpretative e/o operative circa la trattazione di particolari tipologie di Reclami, individuate per oggetto e per materia, (iv) gestisce la trattazione dei Reclami di competenza esclusiva di Cassa Centrale, (v) interviene nella gestione dei Reclami di competenza delle Banche e Società Finanziarie ove ricorrano i presupposti di cui ai successivi paragrafi 6.5.3 e 6.5.4, (vi) cura la denuncia alle imprese di assicurazione e/o agli intermediari assicurativi conseguente alla ricezione di Reclami che richiedono l'attivazione della copertura assicurativa e garantisce la rendicontazione periodica richiesta, (vii) redige la Relazione Reclami, (viii) compila il rendiconto annuale relativo ai Reclami gestiti, (ix) cura gli adempimenti pubblicitari necessari sul sito di Cassa Centrale e presso le filiali, (x) cura la compilazione e l'invio della documentazione e reportistica richiesta dalle altre strutture di Cassa Centrale, dalle Autorità di Vigilanza o dagli organismi di settore, (xi) in relazione ai Reclami di propria competenza, individuati secondo i criteri descritti al paragrafo 6.5 del Regolamento, cura la corretta compilazione dell'Applicativo e dell'applicativo di Gruppo di raccolta degli eventi operativi;

- iv. la **Funzione Compliance**, che, (i) riceve la Relazione Reclami e il rendiconto annuale predisposti da ciascuna Società; (ii) predispone la Relazione Compliance e la sottopone ai Organi aziendali di Cassa Centrale, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale;
- v. la **Funzione Internal Audit**, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica il processo di gestione dei Reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione;
- vi. il **Servizio Monetica**, che: (i) gestisce la trattazione dei Disconoscimenti di competenza esclusiva di Cassa Centrale secondo le modalità descritte al paragrafo 6.5.5, (ii) cura la denuncia alle imprese di assicurazione e/o agli intermediari assicurativi conseguenti alla ricezione di comunicazioni in merito ai Disconoscimenti che richiedano l'attivazione della copertura assicurativa e garantisce la rendicontazione periodica richiesta, (iv) cura gli adempimenti necessari all'attivazione della procedura di *charge back*, (v) cura l'invio di *report* periodici verso l'Ufficio Reclami, (vi) fornisce consulenza e supporto alle Banche e alle Società Finanziarie in merito alla trattazione e gestione delle operazioni di Disconoscimento.

## 4. Ruoli e responsabilità delle Banche Affiliate e delle Società Finanziarie del Gruppo

Di seguito si riporta il dettaglio, in termini di ruoli e responsabilità, degli Organi e delle strutture delle Banche Affiliate e delle Società Finanziarie del Gruppo coinvolti nel processo di gestione dei Reclami:

- i. il **Consiglio di Amministrazione** che: (i) recepisce il presente Regolamento e le successive modifiche e integrazioni, (ii) è responsabile dell'attuazione del Regolamento, supervisionando la sua applicazione, (iii) esamina, almeno annualmente, la Relazione Compliance relativa alla situazione complessiva dei Reclami;
- ii. l'**Ufficio Reclami**, che: (i) comunica a Banca d'Italia i recapiti e i riferimenti dell'Ufficio Reclami, (ii) richiede, ove necessario, consulenza e supporto all'Ufficio Reclami di Cassa Centrale nella gestione dei Reclami, (iii) osserva le circolari recanti indicazioni interpretative e/o operative circa la trattazione di particolari tipologie di Reclami, individuate per oggetto e per materia rilasciate dall'Ufficio Reclami di Cassa Centrale, (iv) gestisce la trattazione dei Reclami di propria competenza esclusiva, (v) ove ricorrano i presupposti di cui ai successivi paragrafi 6.5.3 e 6.5.4, gestisce i Reclami nel rispetto dell'iter descritto nei citati paragrafi, con il coinvolgimento o il supporto necessario di Cassa Centrale, (vi) gestisce le richieste di Disconoscimento relative prodotti o servizi forniti dalla Banca, (vii) cura la denuncia alle imprese di assicurazione e/o agli intermediari assicurativi conseguente alla ricezione di Reclami che richiedono l'attivazione della copertura assicurativa e garantisce la rendicontazione periodica richiesta, (viii) redige la Relazione Reclami, (ix) compila il rendiconto annuale relativo ai Reclami gestiti, (x) cura gli adempimenti pubblicitari necessari sul proprio sito e presso le filiali, (xi) in relazione ai Reclami di propria competenza, cura la compilazione e l'invio della documentazione e reportistica richiesta dalle strutture di Cassa Centrale, dalle Autorità di Vigilanza o dagli organismi di settore, (xii) in relazione ai Reclami di propria competenza, individuati secondo i criteri descritti al paragrafo 6.5 del Regolamento, cura la corretta compilazione dell'Applicativo e dell'applicativo di Gruppo di raccolta degli eventi operativi.
- iii. la **Funzione Compliance**, che, (i) riceve la Relazione Reclami e il rendiconto annuale; (ii) sottopone la Relazione Compliance ai rispettivi Organi aziendali, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale. Per le Società dotate di Funzione Compliance locale, inoltre (iii) trasmette alla Funzione Compliance di Capogruppo la Relazione Compliance relativa alla Società.

## 5. Ufficio Reclami

### 5.1. UFFICIO PREPOSTO

Le Società organizzano un Ufficio Reclami, eventualmente all'interno di una struttura, direzione o ufficio esistente, dotato di un organico adeguato rispetto al numero dei Reclami gestiti,

indipendente ed autonomo rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione dei servizi e prodotti offerti alla Clientela.

I recapiti dell'Ufficio Reclami, con indicazione di un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica semplice e certificata, nonché il nominativo del responsabile, sono comunicati alla Banca d'Italia.

In relazione all'attività di intermediazione assicurativa, le Società forniscono a richiesta dell'IVASS informazioni relative al proprio Ufficio Reclami, incluso il nominativo del responsabile e dei relativi recapiti.

Tali informazioni, unitamente al numero di componenti stabili o allocati nell'Ufficio Reclami, sono rese disponibili, attraverso l'Applicativo, alla Capogruppo mediante compilazione del documento allegato (All.1) e successivamente ogniqualvolta si realizzi la modifica delle informazioni precedentemente rese.

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dei Reclami in modo conforme a quanto disposto dalla normativa applicabile, supportando altresì Servizio Monetica di Capogruppo nella gestione dei Disconoscimenti.

Cassa Centrale, al fine di consentire la tempestiva gestione dei Disconoscimenti, si avvale della collaborazione del Servizio Monetica di Cassa Centrale.

## **5.2. FORMAZIONE DEI SOGGETTI PREPOSTI ALLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI**

Le Società assumono iniziative formative periodiche e costanti volte a garantire l'adeguata e specifica formazione del personale preposto alla ricezione e alla trattazione dei Reclami, garantendone il costante aggiornamento.

La Capogruppo promuove iniziative di formazione che coinvolgono il personale dell'Ufficio Reclami delle Società.

Il personale incaricato della trattazione dei Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti rilevanti in materia, anche mediante la consultazione degli archivi elettronici relativi alle decisioni adottate dall'A.B.F. e dall'A.C.F.

## **5.3. RUOLO DELL'UFFICIO RECLAMI DELLA CAPOGRUPPO**

Fermo restando che l'Ufficio Reclami di ciascuna Società è responsabile circa la corretta e tempestiva gestione dei Reclami di propria competenza, al fine di garantire coerenza nella gestione dei Reclami, è previsto che l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale:

- a) fornisca consulenza in merito alla trattazione dei Reclami su richiesta degli Uffici Reclami delle Banche e Società Finanziarie del Gruppo, che potranno inviare una richiesta di supporto corredata dalla documentazione necessaria e dall'evidenza delle tempistiche per il riscontro attraverso l'Applicativo ovvero, in caso di dubbi sulla qualificazione come Reclamo di una comunicazione scritta proveniente dalla Clientela inviando una richiesta alla casella mail [reclami@cassacentrale.it](mailto:reclami@cassacentrale.it) o tramite l'Applicativo;
- b) rilasci periodicamente e/o in relazione a particolari eventi, circolari con cui sono fornite indicazioni interpretative e/o operative circa la trattazione di particolari tipologie di Reclami, individuate per oggetto e per materia;
- c) venga necessariamente coinvolto nella gestione di particolari tipologie di Reclami (secondo quanto disciplinato nei successivi paragrafi 6.5.3 e 6.5.4).

## **6. Gestione dei Reclami**

### **6.1. AMBITO APPLICATIVO**

Il procedimento descritto nei successivi paragrafi trova applicazione ai Reclami presentati in forma scritta alle Società dalla propria Clientela, mentre non trova applicazione ai Reclami aventi ad oggetto strumenti finanziari derivati OTC non compensati presentati da Clienti che rientrano nella definizione di "Controparte non Finanziaria" ovvero "Controparte non Finanziaria sopra soglia" ai sensi del regolamento EMIR. Per la trattazione di tali Reclami trovano applicazione le apposite previsioni della normativa interna in materia.

Sono escluse dall'applicazione del Regolamento anche le richieste relative all'esercizio dei diritti degli interessati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (c.d. GDPR).

L'intero processo di gestione del Reclamo, dal momento della sua ricezione, sino agli adempimenti successivi all'invio del riscontro, avviene attraverso l'utilizzo dell'Applicativo, reso disponibile alle Società.

### **6.2. TIPOLOGIE DI RECLAMI**

#### **6.2.1 TASSONOMIA CONDIVISA**

Al fine di consentire una coerente gestione dei Reclami, gli Uffici Reclami delle Società provvedono alla classificazione degli stessi utilizzando le categorie riportate nelle tabelle allegate (All. 2), che l'Ufficio Reclami della Capogruppo si riserva di aggiornare e modificare periodicamente attraverso il rilascio di successive circolari. Qualora il Reclamo abbia ad oggetto una contestazione riguardante più prodotti o servizi o fondata su una pluralità di motivazioni, tali elementi sono censiti al momento della classificazione del Reclamo.

### **6.2.2 RECLAMI RELATIVI ALL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA**

In caso di Reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalle Società in qualità di intermediari assicurativi:

- a) se il Reclamo riguarda la condotta dell'impresa assicurativa preponente e/o aspetti attinenti al prodotto assicurativo e al relativo contratto, l'Ufficio Reclami trasmette il Reclamo ricevuto all'impresa assicurativa nei tempi e con le modalità concordate, dandone contestuale comunicazione al Cliente;
- b) se il Reclamo ha ad oggetto la condotta della Società nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa, l'Ufficio Reclami competente tratta il Reclamo e fornisce risposta con le modalità previste dal successivo paragrafo 6.6.

### **6.2.3 RECLAMI CONSEGUENTI A DISCONOSCIMENTI**

Conformemente a quanto previsto dalla PSD2, in riferimento ai Reclami conseguenti al mancato accoglimento di una richiesta di Disconoscimento, l'Ufficio Reclami li gestisce secondo la procedura descritta al paragrafo 6.5, pur considerando che la richiesta di rimborso non sarà accoglibile ove presentata una volta trascorsi più di 13 mesi dalla data di addebito/accredito dell'operazione disconosciuta.

In proposito, il termine di 13 mesi non si applica se la Società ha ommesso di fornire le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo quanto previsto dalle Disposizioni sulla trasparenza bancaria.

Il termine di 13 mesi si applica anche qualora nell'operazione di pagamento sia coinvolto un prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento ed in tal caso il Cliente ha comunque il diritto di ottenere la rettifica da parte della Società, fatta salva l'eventuale azione di regresso di quest'ultima nei confronti del prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento incaricato.

Nei casi previsti dalla PSD2, il Reclamo non può essere accolto se presentato oltre 8 (otto) settimane dall'addebito dei fondi oggetto di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite.

#### **6.2.4 RECLAMI AVENTI AD OGGETTO PRODOTTI DELLA CAPOGRUPPO**

Nel caso in cui una Banca o Società Finanziaria riceva un Reclamo riguardante un prodotto della Capogruppo ma collocato dalla Banca o Società Finanziaria (ad es. una carta prepagata o una gestione di portafoglio):

- a) qualora il Reclamo presentato dal Cliente riguardi la fase di collocamento o, più in generale, una condotta o un'omissione imputabile alla Banca o Società Finanziaria destinataria del Reclamo e non riconducibile a Cassa Centrale, la stessa Banca o Società Finanziaria provvede a gestire il Reclamo, dandone in ogni caso informativa all'Ufficio Reclami della Capogruppo;
- b) qualora il Reclamo presentato dal Cliente riguardi un prodotto o un servizio di Cassa Centrale, la Banca o Società Finanziaria provvede a trasmettere il Reclamo, unitamente a tutta la documentazione allegata dal Cliente, entro la giornata successiva a quella di ricezione, all'Ufficio Reclami della Capogruppo, per i necessari adempimenti. La Banca o Società Finanziaria, quale destinataria del Reclamo, provvede in ogni caso a comunicare al Cliente di aver inoltrato il Reclamo ricevuto all'Ufficio Reclami di Capogruppo, essendo il prodotto emesso o il servizio reso da quest'ultima;
- c) qualora il Reclamo riguardi più Società, sia direttamente che in qualità di collocatrici, sub-collocatrici o distributori, il Reclamo viene inviato tempestivamente, e comunque entro la giornata successiva a quella di ricezione all'ulteriore Ufficio Reclami competente e il riscontro viene fornito da ciascun Ufficio Reclami per gli aspetti di propria competenza, assicurando un adeguato coordinamento tra gli stessi.

#### **6.2.5 RECLAMI AVENTI AD OGGETTO PRODOTTI DI TERZI**

Nel caso in cui la Società riceva un Reclamo avente ad oggetto un prodotto da quest'ultima collocato, subcollocato o distribuito ed emesso da una società terza diversa dalla Capogruppo, provvede a gestirlo nel rispetto di quanto previsto nei singoli accordi di collocamento, subcollocamento o distribuzione dandone informativa alla società emittente e/o collocatrice, ove non diversamente disposto nei suddetti accordi. La Società che ha materialmente ricevuto il

Reclamo del Cliente provvede in ogni caso a comunicare al Cliente di aver inoltrato il Reclamo alla società emittente o collocatrice.

### **6.3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Le Società rendono note alla Clientela le modalità di presentazione, di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta dei Reclami mediante la pubblicazione dei recapiti dei rispettivi Uffici Reclami nell'apposita sezione, denominata "Reclami", del sito internet della Società.

I Reclami possono essere presentati mediante:

1. invio di lettera mediante posta ordinaria, raccomandata o fax;
2. invio di un messaggio di posta elettronica semplice o certificata;
3. consegna allo sportello.

In ogni caso, si considerano quali Reclami le comunicazioni presentate per iscritto con modalità diverse da quelle sopra esposte, purché contengano gli estremi del reclamante, i motivi del Reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del Cliente. Se presentato da un rappresentante, il Reclamo è firmato anche dal Cliente ovvero accompagnato da idonea procura.

La procedura di Reclamo è gratuita, per cui non può essere addebitato al Cliente alcun onere o spesa. Allo stesso modo, è gratuita per il Cliente l'interazione con il personale preposto alla gestione dei Reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata).

I Reclami, compresi quelli irrituali, ossia presentati con modalità diverse da quelle precedentemente descritte oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella dell'Ufficio Reclami, devono essere trasmessi tempestivamente, ed in ogni caso entro la giornata successiva a quella di ricezione all'Ufficio Reclami competente, unitamente a tutta la documentazione allegata dal Cliente, al fine di consentirne la trattazione e il riscontro nei termini.

### **6.4. RICEZIONE DEL RECLAMO**

Una volta ricevuta una comunicazione scritta da parte della Clientela potenzialmente qualificabile come Reclamo, l'Ufficio Reclami:

- a) ove la stessa sia qualificabile come Reclamo provvede:
- 1) a censirla nell'Applicativo secondo le categorie richiamate al paragrafo 6.2.1;
  - 2) ad individuare il soggetto competente per la gestione del Reclamo (l'Ufficio Reclami di Capogruppo o della Banca/Società Finanziaria, la compagnia assicurativa o la società terza), trasmettendolo alla stessa;
- b) ove la stessa non sia qualificabile come Reclamo, provvede a gestirla in ragione del relativo contenuto, coinvolgendo gli uffici e le strutture ritenute competenti.

## 6.5. PROCEDIMENTO DI GESTIONE DEL RECLAMO

Il procedimento per la gestione del Reclamo varia in ragione della struttura competente per la sua trattazione distinguendo tra Reclami di competenza:

1. esclusiva di Cassa Centrale,
2. esclusiva della Banca o Società Finanziaria,
3. della Banca o Società Finanziaria da trattare con il coinvolgimento di Cassa Centrale,
4. della Banca o Società Finanziaria da trattare con il supporto di Cassa Centrale.

La trattazione del Reclamo, ed in particolare la predisposizione del riscontro avverranno valutando le decisioni assunte dall'Ufficio Reclami in casi analoghi, la presenza di fattispecie analoghe tra quelle già decise dai collegi dell'A.B.F. e dell'A.C.F. e le eventuali indicazioni fornite dall'Ufficio Reclami della Capogruppo.

### 6.5.1 RECLAMI DI COMPETENZA ESCLUSIVA DI CASSA CENTRALE

Fermo restando quanto previsto ai precedenti paragrafi 6.2.2., 6.2.4 e 6.2.5, l'Ufficio Reclami di Cassa Centrale è competente nella gestione e trattazione dei Reclami riguardanti i prodotti ed i servizi resi alla propria Clientela anche attraverso l'attività di collocamento svolta da parte delle Banche Affiliate e delle Società Finanziarie, oltre che da altri soggetti.

Accertata la competenza dell'Ufficio Reclami di Cassa Centrale:

- a) il responsabile dell'Ufficio Reclami assegna la gestione del Reclamo ad un componente dell'Ufficio Reclami che ne diviene il Referente di Cassa Centrale;
- b) il Referente di Cassa Centrale invia al Cliente la Comunicazione Interlocutoria;
- c) il Referente di Cassa Centrale avvia l'istruttoria finalizzata alla valutazione della fondatezza delle richieste formulate dal Cliente, coinvolgendo le strutture interne ritenute competenti,



che forniscono senza ritardo il supporto necessario per garantire l'efficiente e tempestiva gestione del Reclamo. Qualora il Referente di Cassa Centrale ritenga necessario, ai fini della corretta trattazione del Reclamo, richiedere il parere non vincolante di un soggetto terzo, vi provvede previo consenso del responsabile dell'Ufficio Reclami;

- d) il Referente di Cassa Centrale predispone il riscontro al Reclamo, sottoponendolo al responsabile dell'Ufficio Reclami e lo trasmette al Cliente nel rispetto dei termini previsti.

## **6.5.2 RECLAMI DI COMPETENZA ESCLUSIVA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA**

Fermo quanto previsto ai precedenti paragrafi 6.2.2, 6.2.4 e 6.2.5, l'Ufficio Reclami della Banca o Società Finanziaria è competente nella gestione e trattazione dei Reclami riguardanti i prodotti ed i servizi resi alla propria Clientela anche in relazione all'attività di collocamento di prodotti e servizi di Cassa Centrale o di altri soggetti, salvo non si sia in presenza di circostanze tali da rendere applicabile il processo di trattazione dei Reclami descritto nei successivi paragrafi 6.5.3 e 6.5.4.

Accertata la competenza esclusiva dell'Ufficio Reclami della Banca o Società:

- a) il responsabile dell'Ufficio Reclami assegna la gestione del Reclamo ad un componente dell'Ufficio Reclami che ne diviene il Referente (fatta salva l'ipotesi in cui l'Ufficio Reclami sia composto solo da un soggetto);
- b) il Referente della gestione invia al Cliente la Comunicazione Interlocutoria;
- c) il Referente avvia l'istruttoria finalizzata alla valutazione della fondatezza delle richieste formulate dal Cliente, coinvolgendo le strutture interne ritenute competenti, che forniscono senza ritardo il supporto necessario per garantire l'efficiente e tempestiva gestione del Reclamo. Qualora il Referente ritenga necessario, ai fini della corretta trattazione del Reclamo, richiedere il parere non vincolante di un soggetto terzo, vi provvede previo consenso del responsabile dell'Ufficio Reclami;
- d) il Referente predispone il riscontro al Reclamo, sottoponendolo al responsabile dell'Ufficio Reclami e lo trasmette al Cliente nel rispetto dei termini previsti.

Ferma restando la competenza esclusiva della Banca o Società Finanziaria, questa può in ogni caso richiedere il supporto dell'Ufficio Reclami di Cassa Centrale per la trattazione e il riscontro al Reclamo.

## **6.5.3 RECLAMI DI COMPETENZA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA DA TRATTARE CON IL COINVOLGIMENTO DI CASSA CENTRALE**

L'Ufficio Reclami della Banca o Società Finanziaria è competente nella gestione e trattazione dei Reclami riguardanti i prodotti ed i servizi resi alla propria Clientela anche in relazione all'attività di collocamento di prodotti e servizi di Cassa Centrale o di altri soggetti.

Qualora il Reclamo abbia ad oggetto:

1. una richiesta il cui valore sia indeterminabile o superiore ad € 30.000,00;
2. la contestazione della validità di clausole contenute nei contratti predisposti dalla Capogruppo, oppure
3. specifiche materie o questioni individuate dalla Capogruppo con separate comunicazioni, a seguito del censimento del Reclamo, Cassa Centrale riceve attraverso l'Applicativo l'immediata segnalazione della presentazione del Reclamo e successivamente:

**a)** ove Cassa Centrale ritenga di voler essere coinvolta nella gestione del Reclamo:

- i. comunica alla Banca o Società Finanziaria di voler essere coinvolta nella gestione del Reclamo,
- ii. il responsabile dell'Ufficio Reclami di Capogruppo individua un componente dell'Ufficio Reclami che presterà il proprio supporto per la gestione del Reclamo, divenendo il Referente di Cassa Centrale;
- iii. anche il responsabile dell'Ufficio Reclami della Banca o Società Finanziaria assegna la gestione del Reclamo ad un componente dell'Ufficio Reclami che ne diviene il Referente;
- iv. il Referente della Società invia al Cliente la Comunicazione Interlocutoria e il Referente avvia l'istruttoria finalizzata alla valutazione della fondatezza delle richieste formulate dal Cliente, coinvolgendo le strutture interne ritenute competenti, che forniscono senza ritardo il supporto necessario per garantire l'efficiente e tempestiva gestione del Reclamo. Qualora il Referente ritenga necessario, ai fini della corretta trattazione del Reclamo, richiedere il parere non vincolante di un soggetto terzo, può provvedervi previo consenso del Responsabile dell'Ufficio Reclami;
- v. il Referente mette a disposizione del Referente di Cassa Centrale tutta la documentazione relativa al Reclamo, per lo svolgimento delle necessarie valutazioni;
- vi. il Referente di Cassa Centrale predispone, in concerto con il Referente, il riscontro al Cliente;
- vii. il Referente sottopone il riscontro al responsabile dell'Ufficio Reclami e sarà possibile discostarsi dalle indicazioni fornite dall'Ufficio Reclami di Capogruppo unicamente in presenza di giustificato motivo da comunicare per iscritto al Referente di Cassa Centrale;
- viii. il Referente trasmette al Cliente il riscontro al Reclamo nel rispetto dei termini previsti.

In alternativa

- b)** ove Cassa Centrale ritenga di non voler essere coinvolta nella gestione del Reclamo (es. in quanto il riscontro richiede l'applicazione di indicazioni interpretative già fornite nelle circolari predisposte dall'Ufficio Reclami di Capogruppo, oppure qualora la questione oggetto del Reclamo sia palesemente infondata, ecc.):
  - i.* comunica alla Banca o Società di non voler essere coinvolta nella gestione del Reclamo;
  - ii.* la trattazione del Reclamo seguirà il processo descritto nel successivo paragrafo 6.5.4.

#### **6.5.4 RECLAMI DI COMPETENZA DELLA BANCA O SOCIETÀ FINANZIARIA DA TRATTARE CON IL SUPPORTO DI CASSA CENTRALE**

L'Ufficio Reclami della Banca o Società Finanziaria è competente nella gestione e trattazione dei Reclami riguardanti i prodotti ed i servizi resi alla propria Clientela anche in relazione all'attività di collocamento di prodotti e servizi di Cassa Centrale o di altri soggetti.

Qualora il Reclamo abbia ad oggetto una richiesta il cui valore sia compreso tra € 3.000,00 ed € 30.000,00 e nei casi di cui alla lettera b) del paragrafo precedente, a seguito del censimento del Reclamo Cassa Centrale riceve attraverso l'Applicativo l'immediata segnalazione della presentazione del Reclamo e successivamente:

- a) il responsabile dell'Ufficio Reclami della Banca o Società Finanziaria assegna la gestione del Reclamo ad un componente dell'Ufficio Reclami che ne diviene il Referente;
- b) il Referente invia al Cliente la Comunicazione Interlocutoria;
- c) il Referente avvia l'istruttoria finalizzata alla valutazione della fondatezza delle richieste formulate dal Cliente, coinvolgendo le strutture interne ritenute competenti, che forniranno senza ritardo il supporto necessario per garantire l'efficiente e tempestiva gestione del Reclamo. Qualora il Referente ritenga necessario, ai fini della corretta trattazione del Reclamo, richiedere il parere non vincolante di un soggetto terzo, può provvedervi previo consenso del Responsabile dell'Ufficio Reclami;
- d) il Referente predispone una bozza di riscontro al Cliente, che viene inviata all'Ufficio Reclami di Capogruppo;
- e) il responsabile dell'Ufficio Reclami di Capogruppo individua un componente dell'Ufficio Reclami che presterà il proprio supporto per la gestione del Reclamo, divenendo il Referente per Cassa Centrale;
- f) il Referente per Cassa Centrale verifica la bozza di riscontro, chiedendo al Referente i necessari chiarimenti o approfondimenti;

- g) ricevuto il parere dell'Ufficio Reclami di Cassa Centrale, il Referente sottopone il riscontro al responsabile dell'Ufficio Reclami e lo trasmette al Cliente nel rispetto dei termini previsti.

### 6.5.5 GESTIONE DEI DISCONOSCIMENTI

Al fine di consentire la tempestiva gestione delle richieste di Disconoscimento (rientranti nell'ambito applicativo della PSD2), è previsto un processo di gestione "semplificata" delle stesse, curato dal Servizio Monetica di Capogruppo per i Disconoscimenti relativi a prodotti di Cassa Centrale (ipotesi A), ovvero dall'Ufficio Reclami della Banca per le carte di debito (ipotesi B).

La PSD2 prevede infatti che la Banca debba procedere a rimborsare il Cliente al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella di ricezione della richiesta di rimborso, riaccreditando i fondi sul conto del Cliente applicando la valuta originaria delle operazioni contestate.

La franchigia in caso di operazioni non autorizzate eseguite tramite lo strumento di pagamento successivamente al furto, smarrimento o appropriazione indebita dello stesso è applicata nella misura di € 50,00, mentre per le operazioni fraudolente originate dalla contraffazione della carta (clonazione) non è applicata alcuna franchigia.

Nei casi di Disconoscimento riconducibili all'ipotesi A:

- a) il Servizio Monetica riceve la richiesta di Disconoscimento presentata alla casella mail [rimborsi.carte@cassacentrale.it](mailto:rimborsi.carte@cassacentrale.it) mediante la compilazione da parte del Cliente del modulo di rimborso dedicato;
- b) il Servizio Monetica provvede a gestire la richiesta di Disconoscimento secondo la tempistica prevista dalla PSD2, valutando la presenza dei requisiti per l'accoglimento;
- c) il Servizio Monetica, previo eventuale confronto e coinvolgimento dell'Ufficio Reclami predispone il riscontro al Cliente, accogliendo o respingendo la richiesta di Disconoscimento nel rispetto dei termini previsti.

Nei casi di Disconoscimento riconducibili all'ipotesi B:

- a) l'Ufficio Reclami riceve la richiesta di Disconoscimento presentata dal Cliente mediante la compilazione del modulo di rimborso dedicato;
- b) l'Ufficio Reclami provvede a gestire la richiesta di Disconoscimento secondo la tempistica prevista dalla PSD2, valutando la presenza dei requisiti per l'accoglimento e chiedendo il supporto del Servizio Monetica di Cassa Centrale;

- c) soltanto in relazione all'ipotesi di Disconoscimento di operazioni effettuate su carte di debito, qualora l'Ufficio Reclami ritenga sussistano i presupposti il rimborso, dovrà richiedere al Servizio Monetica di Cassa Centrale la verifica dei presupposti per l'accoglimento. Il parere favorevole del Servizio Monetica è vincolante ai fini dell'attivazione della copertura assicurativa;
- d) l'Ufficio Reclami predispone il riscontro al Cliente, accogliendo o respingendo la richiesta di Disconoscimento nel rispetto dei termini previsti.

In caso di mancato accoglimento della richiesta di rimborso, dovuto al sospetto di frode da parte del Cliente, l'Ufficio Monetica (per i disconoscimenti rientranti nell'ipotesi sub A) o l'Ufficio Reclami della Banca (per i disconoscimenti rientranti nell'ipotesi sub A) provvede alla segnalazione alla Banca d'Italia.

Relativamente alle richieste dei Clienti di disconoscimento di operazioni effettuate tramite i canali digitali delle Società (es. InBank), si applica la normativa interna tempo per vigente in materia, che disciplina le modalità di gestione e trattazione delle medesime richieste, nonché di riscontro nei confronti dei Clienti.

In relazione alle ipotesi descritte nel presente paragrafo, qualora il Cliente contesti il riscontro relativo al mancato accoglimento della richiesta, tale comunicazione è qualificata come Reclamo, da gestire secondo il processo descritto nel presente Regolamento.

## 6.6. RISCONTRO AL RECLAMO

L'Ufficio Reclami competente invia al Cliente il riscontro al Reclamo nel rispetto dei termini di seguito indicati:

Oggetto del Reclamo	Tempo massimo di risposta dalla data di ricezione del Reclamo
Rapporti bancari e finanziari diversi dai servizi di investimento e con esclusione dei servizi di pagamento	60 giorni
Rapporti bancari e finanziari relativi ai servizi di pagamento (PSD2)	15 Giorni Lavorativi  Qualora l'Ufficio Reclami, per ragioni eccezionali*, non possa rispondere entro 15 Giorni Lavorativi, invierà al Cliente una risposta Interlocutoria, in cui indicherà in

	modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il Cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 Giorni lavorativi
Servizi di investimento	60 giorni
Condotta delle Banche e Società del Gruppo nell'ambito dell'attività di distribuzione di Polizze assicurative	45 giorni
Altri comportamenti e/o omissioni della Società non riconducibili alle precedenti categorie	60 giorni
* A titolo esemplificativo si considerano "ragioni eccezionali" lo sciopero del personale preposto alla trattazione dei Reclami, l'esistenza di un guasto di natura tecnica-informatica che impedisca l'invio tempestivo del riscontro, l'impossibilità di accedere ai locali presso cui è situato l'Ufficio Reclami, l'impossibilità di accedere all'Applicativo, incendi, alluvioni, terremoti, guasti elettrici, rivolte, ecc.	

I termini riportati nella tabella iniziano a decorrere dal momento in cui il Reclamo è ricevuto dalla Società.

I riscontri ai Reclami, che devono essere redatti con linguaggio chiaro, semplice e facilmente comprensibile dai Clienti, contengono almeno i seguenti elementi:

- a) se il Reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Capogruppo, la Banca o la Società si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b) 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'A.B.F., l'A.C.F. o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie;
- c) se il Reclamo è ritenuto parzialmente infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto parziale, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'A.B.F., l'A.C.F. o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie,
- d) con riferimento ai Reclami aventi ad oggetto le polizze assicurative collocate dalle Società in qualità di intermediari assicurativi, in caso di mancato o parziale accoglimento del

Reclamo, la risposta al Cliente, oltre a una chiara spiegazione delle motivazioni, deve contenere l'informativa circa la possibilità di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale, prima di interessare le autorità giudiziarie, specificandone le modalità.

Ove necessario, l'Ufficio Reclami fornisce istruzioni per la disposizione di accrediti o pagamenti in favore del Cliente, conformemente a quanto previsto nel riscontro al Reclamo, coinvolgendo le strutture competenti.

L'Ufficio Reclami è inoltre tenuto a trasmettere alle imprese di assicurazione e/o all'agenzia assicurativa di riferimento:

- a) una tempestiva e specifica informativa, qualora venga presentato un Reclamo per il quale operi la copertura assicurativa e sia necessaria la sua attivazione;
- b) l'eventuale rendicontazione periodica richiesta dall'impresa di assicurazione e/o dall'agenzia assicurativa di riferimento in base alle convenzioni in essere.

## **6.7. RIAPERTURA DEL RECLAMO E ORGANISMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'Ufficio Reclami competente ovvero lo stesso non avesse ricevuto risposta entro i termini di cui al paragrafo 6.6, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di tutela giudiziale o stragiudiziale.

A tal fine, Cassa Centrale per i contratti di Gruppo, e la Banca e/o Società Finanziaria per i contratti di propria competenza ed aventi ad oggetto la prestazione dei servizi bancari e finanziari, nonché nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento, prevedono specifiche clausole che disciplinano l'accesso del Cliente alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con specifica avvertenza che l'esperimento delle stesse, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D. Lgs. 28/2010, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa ai contratti bancari e finanziari.

In particolare, nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari, la Società prevede la possibilità per il Cliente di accedere:

- a) all'A.B.F., specificando l'indirizzo del sito web, i relativi recapiti e le ulteriori modalità per richiedere informazioni, oltre all'ambito della sua competenza;

- b) ad una procedura di conciliazione presso l'associazione Conciliatore Bancario Finanziario, specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità di contatto con l'associazione;
- c) ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento a investitori diversi dai Clienti professionali è prevista la possibilità per il Cliente di:

- a) attivare, singolarmente o in forma congiunta con Cassa Centrale, la Banca o la Società, anche in assenza di preventivo Reclamo, una procedura di conciliazione presso l'associazione Conciliatore Bancario Finanziario, specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità di contatto con l'associazione;
- b) adire l'A.C.F. per le controversie in merito all'osservanza da parte della Società degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori, specificando l'indirizzo del sito web e le modalità per acquisire ulteriori informazioni;
- c) attivare, previa intesa con la Società, una procedura conciliativa presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro ministeriale, con essa convenuto.

Ad integrazione di quanto previsto dal Regolamento sulla Trasparenza, al fine di fornire alla Clientela un'adeguata informativa in merito al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie esperibili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al Reclamo:

- a) nella documentazione di trasparenza e più in generale nella documentazione informativa e precontrattuale è previsto il diritto del Cliente di adire uno degli organismi di risoluzione delle controversie indicate nel presente paragrafo, specificando i casi in cui il ricorso a tali organismi costituisca - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D. Lgs. 28/2010 - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari e ai servizi di investimento;
- b) sono pubblicate sul sito internet le informazioni sugli organismi di risoluzione delle controversie ai quali la Società aderisce, comprensive dell'indirizzo del sito web di ciascun organismo;
- c) sono messi a disposizione dei Clienti il documento denominato "ACF - Arbitro per le controversie Finanziarie - brochure" e la Guida pratica all' Arbitro Bancario Finanziario, redatta in conformità del modello pubblicato sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Su richiesta del Cliente la Società, in alternativa alla messa a disposizione, può trasmettere la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico;
- d) sono fornite allo sportello, al Cliente che ne chiedesse informazione, le indicazioni circa le modalità per accedere e i termini di funzionamento della procedura dinanzi all'A.B.F. e all'A.C.F.



Con riferimento ai Reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalle Società in qualità di intermediari assicurativi, nella dichiarazione conforme all'Allegato 4 al Regolamento IVASS n. 40/2018, nel proprio sito internet e nei locali dove è svolta l'attività di distribuzione sono riportate:

- a) le informazioni concernenti la gestione dei Reclami, inclusa la modalità di presentazione degli stessi all'impresa di assicurazione o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- b) l'indicazione dell'Ufficio competente per la gestione dei Reclami dell'impresa di assicurazione, o dell'Ufficio Reclami della Società, incaricato dell'esame dei Reclami e i relativi recapiti;
- c) le indicazioni sulle 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.

In caso di ricorso del Cliente ad un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (es. A.B.F., A.C.F., Organismo di Mediazione, ecc.) l'Ufficio Reclami, ricevuta tale notizia e censita nell'Applicativo, si interfaccia con le strutture competenti per la gestione della controversia.

## **6.8. REGISTRAZIONE E CONSERVAZIONE**

L'Ufficio Reclami è responsabile della corretta registrazione degli elementi essenziali di ogni Reclamo pervenuto, della relativa documentazione nonché delle eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato.

A tal fine, l'Ufficio Reclami mantiene aggiornato, attraverso l'Applicativo, il Registro Reclami, all'interno del quale sono annotati:

- a) il nominativo del Cliente reclamante;
- b) la data di ricevimento del Reclamo e la scadenza per l'invio della risposta al Cliente;
- c) le informazioni essenziali circa la natura della contestazione (utilizzando le categorie di cui all'All. 2);
- d) l'eventuale importo oggetto della contestazione o della richiesta formulata dal Cliente attraverso il Reclamo;
- e) le misure correttive adottate in favore del Cliente e, ove necessario, in relazione al/alla proprio/a processo/struttura/organizzazione/ecc.;
- f) l'esito del riscontro al Reclamo;

- g) la data di comunicazione del riscontro al Reclamo al Cliente, unitamente alla relativa data di ricezione.

Il Reclamo e copia del riscontro inviato, nonché di tutta la documentazione inerente la pratica, ivi incluse le interazioni con le diverse strutture coinvolte, sono conservati in forma elettronica, mediante l'Applicativo, oltre che eventualmente cartacea, a cura dell'Ufficio Reclami.

Con riferimento ai Reclami relativi a polizze assicurative collocate dalle Società in qualità di intermediari assicurativi, l'Ufficio Reclami mantiene nel Registro Reclami una sezione dedicata, all'interno della quale sono annotati:

- a) il nominativo del Cliente reclamante;
- b) la data di ricevimento del Reclamo e la data entro la quale deve essere inviata la risposta al Cliente;
- c) le informazioni essenziali circa la natura della contestazione (utilizzando le categorie di cui all'All. 2);
- d) l'eventuale importo oggetto della contestazione o della richiesta formulata dal Cliente attraverso il Reclamo;
- e) le misure correttive adottate in favore del Cliente e, ove necessario, in relazione al/alla proprio/a processo/struttura/organizzazione/ecc.;
- f) l'esito del riscontro al Reclamo;
- g) la data di comunicazione del riscontro al Reclamo al Cliente, unitamente alla relativa data di ricezione;

forndo ad IVASS, qualora ne faccia richiesta, tali informazioni, nonché l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto secondo il modello di cui al Regolamento IVASS n. 24/2008.

Nel caso sorga una controversia su una questione che ha formato oggetto di Reclamo, su richiesta, l'Ufficio Reclami trasmette il relativo fascicolo all'ufficio interessato per la gestione del contenzioso.

## 6.9. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

Fermo quanto previsto al successivo par. 7.1, l'Ufficio Reclami:

- a) predispone la Relazione Reclami in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei Reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati;
- b) predispone un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami e ne cura la pubblicazione, con cadenza annuale, sul sito internet della Società (All. 3);

- c) in relazione ai Reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, trasmette all'impresa assicurativa preponente, nei tempi e con le modalità concordate con la stessa, le informazioni relative al numero dei Reclami ricevuti, all'oggetto e al rispettivo esito;
- d) censisce nell'applicativo di Gruppo di raccolta di eventi operativi i Reclami accolti o parzialmente accolti.

L'Ufficio Reclami delle Banche e Società Finanziarie, su richiesta, fornisce all'Ufficio Reclami di Capogruppo e alla Funzione Compliance di Capogruppo ulteriori informazioni in merito ai Reclami ricevuti e gestiti.

L'Ufficio Reclami analizza i singoli Reclami trattati, inclusi quelli relativi ai comportamenti di dipendenti e collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di Reclamo. All'esito dell'analisi, l'Ufficio Reclami valuta se tali cause possano interessare anche fattispecie, procedure o prodotti diversi e/o ulteriori da quelli trattati nel Reclamo e interessa la struttura aziendale competente per l'adozione di appropriate misure correttive.

## **7. Disciplina dei flussi informativi**

### **7.1. OBBLIGHI INFORMATIVI**

Fermo quanto previsto al precedente paragrafo 6.9, l'Ufficio Reclami è tenuto a trasmettere entro il 30 gennaio di ciascun anno all'Ufficio Reclami della Capogruppo e alla Funzione Compliance di Capogruppo:

- a) la Relazione reclami (riferita all'anno precedente), in cui viene riportato il numero complessivo dei Reclami ricevuti, con i relativi esiti. La Relazione reclami è trasmessa, entro il medesimo termine, dall'Ufficio Reclami anche al proprio Consiglio di Amministrazione;
- b) il rendiconto annuale (riferito all'anno precedente) di cui alla lettera b) del paragrafo precedente.

Per le Società dotate di Funzione Compliance locale i flussi sopra citati vanno indirizzati a quest'ultima nonché alla Funzione Compliance di Capogruppo da parte dell'Ufficio Reclami della Società.

La Direzione Legale di Cassa Centrale, ricevute le Relazioni Reclami predisposte dagli Uffici Reclami delle Banche e Società Finanziarie predispone la Relazione Consolidata, da trasmettere alla Funzione Compliance e al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo entro il mese di marzo di ciascun anno. In occasione dell'analisi della Relazione Reclami Consolidata, il Consiglio di

Amministrazione riesamina il Regolamento, confermandone la validità e valutando le eventuali proposte di modifica e/o integrazione formulate dalla Direzione Legale di Capogruppo.

## **7.2. RUOLO DELLA FUNZIONE COMPLIANCE, INTERNAL AUDIT E DELLA DIREZIONE RISK MANAGEMENT DI CASSA CENTRALE**

La Funzione Compliance di Cassa Centrale, attraverso l'accesso all'Applicativo ha accesso in ogni momento al Registro Reclami e ad ogni dato e documento relativo ai Reclami ricevuti e alle risposte fornite dall'Ufficio Reclami delle Società.

Inoltre, la Funzione Compliance:

- a) svolge, sulla base della pianificazione annuale, le verifiche volte a valutare l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, rilevando le principali criticità ed indirizzando le relative azioni di rimedio al fine di mitigare i rischi di non conformità;
- b) sottopone agli Organi aziendali delle Società<sup>1</sup> la Relazione Compliance, almeno in occasione della relazione consuntiva annuale e anche sulla base delle Relazioni Reclami, su:
  - la situazione complessiva dei Reclami ricevuti, con i relativi esiti;
  - le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente Reclamo, ritenuto infondato;
  - le principali criticità che emergono dai Reclami ricevuti;
  - l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Direzione Risk Management di Cassa Centrale, al fine di una corretta gestione e monitoraggio dei rischi operativi e/o reputazionali, ha accesso in ogni momento al Registro Reclami e ad ogni dato e documento relativo ai Reclami ricevuti e alle risposte fornite dall'Ufficio Reclami delle Società.

La Funzione Internal Audit, nell'ambito della propria attività di controllo, verifica il processo di gestione dei Reclami e il corretto funzionamento delle strutture deputate alla gestione.

---

<sup>1</sup> Per le società dotate di Funzione Compliance locale, quest'ultima sottopone la Relazione Compliance ai rispettivi Organi aziendali almeno in occasione della relazione consuntiva annuale e la trasmette alla Funzione Compliance di Capogruppo.