

REGOLAMENTO POLICY GESTIONE UFFICIO RECLAMI

Delibera CDA
20 febbraio 2019

GESTIONE DEI RECLAMI

PREMESSO

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

CIO' PREMESSO

In data 20 febbraio 2019 il Consiglio di Amministrazione della Banca di Filottrano Credito Cooperativo di Filottrano e di Camerano S.C. ha adottato la seguente Policy aziendale.

POLICY REGOLAMENTARE DELL'UFFICIO RECLAMI DELLE BCC

La Banca in conformità e coerenza con l'art. 2 dello Statuto Tipo delle BCC-CR pone al centro della propria attività la relazione con i soci ed i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza della Banca preservandone il buon nome.

Tale attenzione trova espressione sia nell'ideazione dei prodotti e dei servizi, sia nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, sia assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità della gamma di offerta o delle modalità di vendita. Nell'operare è infatti sempre possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del socio o del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del socio o del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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