

SCHEMA DELLA PROCEDURA INTERNA
GESTIONE DEI RECLAMI

Processo
Gestione dei Reclami

redatto da: Servizio Organizzazione

verificato da: Ufficio Compliance

approvato da: Consiglio di Amministrazione

INDICE DEI CONTENUTI

- 1. Obiettivi**
- 2. Principi di carattere generale e definizioni**
- 3. Diagramma di flusso delle azioni**
- 4. Descrizione delle fasi e delle responsabilità**
 - 4.1. Ricezione del reclamo**
 - 4.2. Registrazione del reclamo**
 - 4.3. Istruttoria del reclamo**
 - 4.4. Risposta al cliente**
- 5. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale/giudiziale delle controversie**
- 6. Allegati**

2. Obiettivi

La Banca adotta la seguente procedura, al fine di:

- assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito; ciò anche al fine di prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela.

Ai fini della presente procedura **sono escluse le contestazioni relative:**

- ai servizi e alle attività di investimento come definite dal TUF nonché al collocamento di prodotti finanziari con finalità di investimento (per la gestione di tali reclami si rimanda a quanto descritto nel Regolamento Finanza e nei documenti a corredo dello stesso);
- al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. n. 196/03 (Codice Privacy) ed alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- alle Carte di Credito e di debito emesse da soggetti terzi, qualora il rilievo abbia ad oggetto la gestione delle operazioni e le modalità di applicazione delle clausole contrattuali.

3. Principi di carattere generale e definizioni

La Banca, per la tutela della propria clientela, ha stabilito di gestire in modo accentrato i reclami; pertanto, è stata individuata come Ufficio Reclami la funzione di Risk Controller. Il Responsabile dell'Ufficio reclami è stato individuato ed il nominativo è stato comunicato alla Banca d'Italia, secondo le modalità stabilite (nominativo, l'indirizzo della struttura, un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica) - cfr Disposizioni di Vigilanza in materia di Trasparenza, Sez. XI, par. 3.

L'Ufficio reclami è indipendente rispetto alle funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti/servizi.

Il personale preposto alla gestione dei reclami deve essere adeguatamente formato in relazione ai rispettivi compiti.

In ogni caso deve essere garantita la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

Anche nel caso in cui la BCC abbia aderito all'accordo di collaborazione che prevede, per la trattazione del reclamo, il supporto della Federazione Campana delle Banche di Credito Cooperativo, la Banca è comunque responsabile del corretto adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia.

L'Ufficio Reclami pubblica annualmente (entro il giorno 15 del mese di febbraio di ogni anno) sul sito internet della Banca e nei locali aperti al pubblico, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Compliance deve predisporre, entro 60 giorni dalla fine dell'esercizio, e dopo aver preso visione del rendiconto annuale predisposto dall'Ufficio Reclami, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente emerga che le lamentele ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali, queste vengono descritte in una apposita sezione della stessa relazione, unitamente alle proposte per la loro rimozione.

Definizioni

- Per reclamo si intende “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”.
- Per Ufficio Reclami si intende l'unità organizzativa appositamente costituita per la gestione dei reclami in conformità a quanto disposto dalle normative interne e esterne. L'Ufficio Reclami è, pertanto, la struttura alla quale tutta la clientela (privati, imprenditori e società) può inviare reclami di qualsiasi natura, eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti allo sportello si sia concluso con un nulla di fatto. L'Ufficio Reclami cura gli adempimenti derivanti, valutando i reclami pervenuti, verificando innanzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi. L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione nell'apposito registro degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto.
- Per registro reclami si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso la Banca d'Italia.

-
- Per Conciliatore Bancario/Finanziario si intende l'associazione che offre diverse modalità per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono:
 - la Conciliazione: é un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il Conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto, ma non è un giudice, dunque non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.
 - l'Ombudsman – Giurì bancario: é un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l' "Ufficio Reclami" della propria Banca o intermediario finanziario. Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario [e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo dal 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF)]. Il ricorso all'Ombudsman – Giurì bancario non è oggetto della presente regolamentazione, in virtù dell'esclusione dei servizi e delle attività di investimento dall'ambito di applicazione di questa procedura (vedi precedente punto 2).
 - l'Arbitrato é una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione, riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.
 - Per Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si intende un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto - a differenza della conciliazione - non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti sulla base di un'eventuale proposta formulata da un terzo (conciliatore). Ha caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente ed intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. La competenza dell'ABF è limitata alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1 gennaio 2007.
 - Per cliente si intende non solo la persona fisica o giuridica titolare del rapporto giuridico connesso al servizio prestato, nell'ambito del quale si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha

originato il reclamo, ma anche colui/coloro che entra/entrano in relazione con l'intermediario in quanto titolari di una posizione giuridica meritevole di protezione.

Forme di inoltro del reclamo

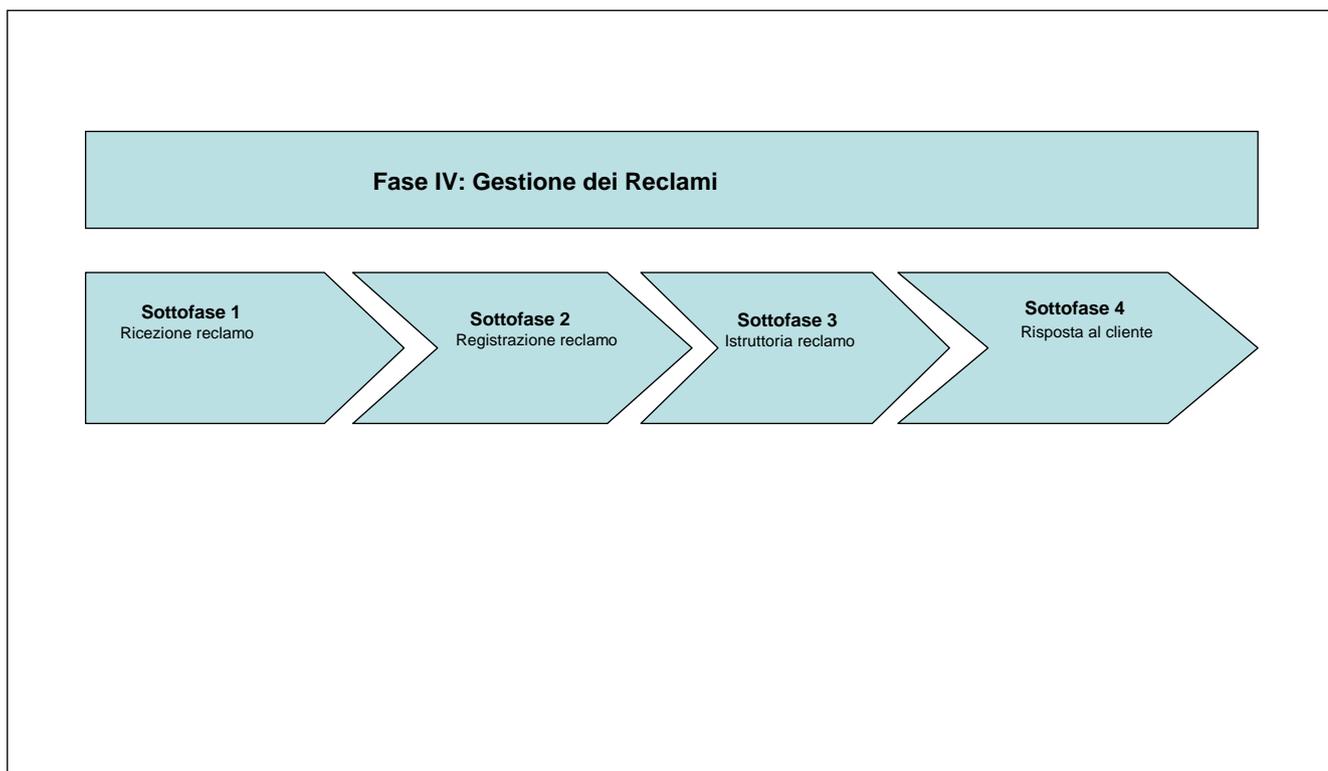
Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la banca e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente ad una filiale o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica aloguercio@buonabitacolo.bcc.it.

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse dalle precedenti, oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

3.Diagramma di flusso delle azioni

La fase di Gestione dei reclami si articola nelle seguenti sottofasi:

- Sottofase 1 – Ricezione del reclamo
- Sottofase 2 – Registrazione del reclamo
- Sottofase 3 – Istruttoria reclamo
- Sottofase 4 – Risposta al cliente



4. Descrizione delle fasi e delle responsabilità

4.1. Sottofase 1 Ricezione del reclamo –

4.1. 1 Descrizione delle attività

Input della sottofase: Il cliente presenta/inoltra¹ un reclamo, consegnandolo a qualsiasi Unità Organizzativa della Banca ovvero direttamente all'Ufficio reclami.

L'Unità organizzativa che riceve il reclamo, se diversa dall'Ufficio reclami, lo consegna in originale, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami, che protocolla il documento per l'apposizione della data di arrivo. Il Responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente conserva presso i propri uffici copia del documento.

La tempestività di consegna del reclamo all'Ufficio Reclami è fondamentale per consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, (i tempi massimi di risposta non devono comunque superare i 30 gg dalla ricezione del reclamo²).

Il cliente può anche, senza presentare reclamo alla banca, rivolgersi al Prefetto per segnalare all'ABF contestazioni relative a:

- mancata erogazione di un finanziamento;
- mancato incremento di un finanziamento;
- revoca di un finanziamento;
- peggioramento delle condizioni applicate ai rapporti di finanziamento in essere;
- altri comportamenti delle banche connessi alla valutazione del merito di credito del cliente.

In tale circostanza la Banca riceve dal Prefetto l'invito a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente entro il termine di 30 giorni, o entro il diverso termine dallo stesso fissato. Il Prefetto può, inoltre, invitare la Banca a fornire proprie controdeduzioni su eventuali ulteriori richieste e fatti che intende sottoporre all'ABF. La richiesta del Prefetto dovrà essere protocollata e trasferita all'Ufficio Reclami che provvederà a coinvolgere le funzioni aziendali interessate, al fine di

¹ Per le modalità di inoltro del reclamo si rimanda a quanto descritto al paragrafo 2 – sezione definizioni

² I 30 gg decorrono: se il reclamo è inviato via fax o tramite posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria, dalla data del protocollo della posta in arrivo; se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

effettuare gli approfondimenti del caso e predisporre la risposta al Prefetto, ogni elemento ritenuto utile ai fini della valutazione da parte dell'ABF.

A mero fine informativo si precisa che il Prefetto trasmette alla segreteria tecnica del competente collegio dell'ABF, la seguente segnalazione:

- l'istanza con cui il cliente ha richiesto di avviare la procedura;
- l'invito formulato alla banca a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza o meno del credito del cliente;
- la risposta della banca;
- la relazione con la quale il Prefetto illustra l'oggetto della segnalazione e le ragioni per cui ritiene necessario sottoporre la questione all'ABF.

La segnalazione del Prefetto deve essere inviata anche al cliente e alla banca interessata.

Qualora la segreteria tecnica del competente Collegio dell'ABF ravvisi la necessità di integrazioni o quando il Presidente rilevi irregolarità sanabili o l'incompletezza della documentazione, viene fissato il termine per la regolarizzazione.

4.1. 2 Funzioni/Figure professionali coinvolte

Tutte le U.O. che potenzialmente potrebbero ricevere un reclamo dalla clientela

U.O. responsabile della conservazione del reclamo, se diversa dall'U.R.

Ufficio Reclami

4.1. 3 Documentazione da predisporre

Output della sottofase: reclamo protocollato; risposta argomentata al Prefetto entro il termine dei 30 giorni (nel caso in cui pervenga dal Prefetto una richiesta)

4.2. Sottofase 2 Registrazione del reclamo

4.2. 1 Descrizione delle attività

Input della sottofase: l'Ufficio Reclami riceve il reclamo dal protocollo, da una diversa U.O. o direttamente dal reclamante.

L'U.R. provvede a registrare il reclamo nell'apposito "Registro Reclami" della cui tenuta è responsabile e, se lo stesso non è stato precedentemente protocollato, lo trasmette all'Ufficio Protocollo Generale della banca. Nel Registro Reclami, si annotano:

1. dati del cliente:

- a. nome e cognome/denominazione;
- b. data e luogo di nascita/natura del soggetto;
- c. domicilio di residenza/ sede legale;
- d. e – mail;
- e. categoria di appartenenza (consumatore – cliente al dettaglio – altra clientela);
- f. numero identificativo anagrafica – n. c/c.

2. Dati della controversia:

- a. tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia:
 - i. conto corrente o deposito bancario;
 - ii. operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,...);
 - iii. strumento di pagamento (bonifico, bancomat,etc ...);
 - iv. altro;
- b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
- c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente.

3. Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Nel caso in cui il "Registro reclami" sia gestito in formato elettronico, ai fini della sua corretta tenuta, deve essere effettuato un back up con frequenza proporzionata al flusso dei reclami in arrivo. Tale registro informatico deve essere inserito nella procedura della continuità operativa.

4.2.2 Funzioni/Figure professionali coinvolte

Ufficio reclami

4.2.3 Documentazione da produrre

Scheda riepilogativa del reclamo, estratta dal registro reclami

Output della sottofase

Registro reclami aggiornato

4.3. Sottofase 3 Istruttoria del reclamo

4.3.1 Descrizione attività

Input della sottofase: registrazione del reclamo nel Registro Reclami

La BCC di Buonabitacolo, a seguito della Circolare di Federcampana nr. 619 del 31 marzo 1993, ha deliberato la costituzione dell'Ufficio Reclami e l'adozione di un apposito "Regolamento dell'Ufficio Reclami delle Casse Rurali" che prevede all'art.2 di inoltrare alla Federazione locale, entro 7 giorni dalla ricezione, i reclami giunti, corredati della documentazione necessaria per l'esame del medesimo.

Pertanto il Responsabile dell'Ufficio Reclami, dopo aver registrato il reclamo, verifica che la tipologia di reclamo rientri tra quelle per le quali è necessario l'intervento della Federazione (controversie relative all'interpretazione delle disposizioni normative e contrattuali)³. Nel caso in cui la verifica abbia esito positivo, provvede prontamente, e comunque nel termine di 7 giorni, a trasmettere tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo alla Federazione Campana per la relativa trattazione. L'U.R. della Banca è tenuto a fornire nel più breve tempo possibile l'ulteriore documentazione richiesta dalla Federazione per la risoluzione del reclamo. La Federazione Campana provvede all'analisi della documentazione e redige una relazione scritta in merito alla fondatezza o meno del reclamo e l'indicazione, in caso di fondatezza, delle iniziative che la Banca deve porre in essere per la risoluzione del reclamo.

Se il reclamo ha ad oggetto aspetti di natura economica, quali per esempio l'applicazione (misura) di tassi e valute, l'U.R. provvede internamente all'istruttoria ed alla relativa assunzione di una decisione in merito. In tal caso l'Ufficio Reclami valuta la vicenda senza il supporto della Federazione Campana, avviando immediatamente l'attività di istruttoria ed eventualmente richiedendo alle altre strutture organizzative competenti, per un esame più approfondito, tutta la documentazione ritenuta necessaria. Dopo aver ricevuto a stretto giro la documentazione e tutte le informazioni del caso, l'Ufficio Reclami analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito (legali/contabili...) per predisporre la risposta al cliente, tenendo in adeguata considerazione gli orientamenti derivanti dalle pronunce dell'ABF su questioni analoghe.

Qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto "specialistico" non vincolante al Servizio Legale, al Servizio Contabilità, al Servizio Amministrazione o ad altra Unità operativa competente della Banca.

Per alcuni aspetti operativi, in particolare in tema di Reclami relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della Direttiva Europea sui servizi di pagamento (PSD), si rimanda all'allegato nr.2 alla presente procedura.

4.3.2 Funzioni/Figure professionali coinvolte

	U.O coinvolta	Attività
1	Ufficio reclami	Invia il reclamo e la relativa documentazione a Federcampana Istruisce direttamente il reclamo, se questo ha ad oggetto aspetti di natura economica (es. tassi e valute)
2	Federazione Campana	Istruisce i reclami di sua competenza Redige una relazione scritta in merito alla fondatezza o meno del reclamo e l'indicazione delle soluzioni che la banca deve adottare
3	Servizio Legale, Contabilità, Amministrazione della banca, etc	Esprime parere specialistico per iscritto, su richiesta dell'U.R. quando il reclamo ha ad oggetto aspetti di natura economica (es. tassi e valute)

4.3.2 Documentazione da predisporre

Relazione della Federazione a seguito dell'istruttoria;

Parere scritto delle Unità organizzative competenti, se coinvolte dall'U.R.

Output della sottofase:

Esito del reclamo

4.4. Sottofase 4 Risposta al cliente

4.4.1 Descrizione delle attività

Input della sottofase: a) ricezione dalla Federazione Campana della relazione scritta che contiene il giudizio di fondatezza o meno del reclamo e, laddove il reclamo sia fondato, l'indicazione delle iniziative che la Banca deve assumere; b) **esito del** reclamo, per quelli istruiti e gestiti internamente dall'U.R della Banca.

L'U.R., per i reclami la cui istruttoria è affidata alla Federazione Campana, dopo aver ricevuto la relazione di cui al punto a), ed ultimata l'attività istruttoria per i reclami istruiti internamente, di cui al punto b), prepara la risposta per il cliente, entro i termini previsti dalla normativa (30 gg. dalla data di ricezione). Se il reclamo è ritenuto fondato la risposta contiene almeno le iniziative che la banca si impegna ad assumere ed i relativi tempi; se, invece, il reclamo è ritenuto infondato la risposta illustra chiaramente le motivazioni del rigetto e la possibilità per il cliente di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario o ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante.

Ove necessario, l'U.R. impartisce agli uffici/U.O. competenti le istruzioni per l'esecuzione della decisione assunta. Nel caso in cui siano previsti rimborsi, fornisce apposite disposizioni alla Contabilità, previa autorizzazione dell'organo competente (DG, CdA, ovvero altra struttura delegata).

In presenza di eventuali gravi inadempimenti da parte di dipendenti, l'Ufficio Reclami ne dà immediata notizia alle Funzioni Personale, Internal Audit e Compliance per le determinazioni di competenza.

L'U.R. annota sul Registro Reclami l'esito dello stesso e le misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente e provvede ad archiviare la documentazione attinente il reclamo. Copia della risposta al cliente viene inviata all'U.O. coinvolta nel reclamo.

4.4.2 Funzioni/Figure professionali coinvolte

	Unità organizzativa	Attività
1	Ufficio Reclami	Risponde al cliente, a) sulla base della relazione di Federcampana per quelli la cui trattazione è affidata a quest'ultima; b) sulla base delle risultanze dell'istruttoria interna, per i reclami gestiti internamente; Coinvolge Ufficio Personale, Conformità e I.A, nel caso in cui il reclamo derivi da gravi inadempimenti da parte dei dipendenti; Registra sul Registro reclami Invia all'U.O coinvolta di copia della risposta
2	Contabilità	Rimborsa (se previsto) il cliente
3	Ufficio del Personale, Conformità e I.A	Attua le determinazioni di competenza, in caso di gravi inadempimenti da parte del personale
4	DG/CdA/Organi delegati	Autorizza al rimborso, a fronte del reclamo

4.4.3 Documentazione da predisporre

- Nota al CdA/DG/altro organo delegato, in cui si riepilogano le disposizioni di accredito e pagamento derivanti dal reclamo
- Risposta al cliente
- Comunicazione in merito ad eventuali inadempienze da parte di/dei dipendenti, da cui è derivato il reclamo

Output sottofase

Chiusura del reclamo

5. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale/giudiziale delle controversie

Il cliente che non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla banca mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

PROCEDURA DAVANTI ABF

Il cliente rimasto insoddisfatto della risposta della banca, o il cui reclamo abbia avuto esito negativo, ha l'opportunità di presentare ricorso presso l'ABF.

L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione da parte del cliente dell'avvio del procedimento, deve trasmettere – entro 30 giorni – al Conciliatore Bancario le controdeduzioni e la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso. Il Conciliatore Bancario, entro 15 giorni dalla ricezione dei suddetti documenti provvede ad inoltrarli alla Segreteria Tecnica.

Le decisioni dell'ABF sono vincolanti per la Banca, per cui l'Ufficio Reclami:

- impartisce istruzioni per adempiere alla decisione sul ricorso;
- nel caso siano dovuti rimborsi al cliente, dà disposizioni in merito alla funzione Contabilità previa autorizzazione da parte dell'organo competente (DG, CdA ovvero altra struttura delegata);
- informa l'organo decidente delle azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione.

6. Allegati

Allegato nr.1 Modulo Presentazione reclamo (MOD_RECL)

Allegato nr.2 Dettagli relativi alla trattazione dei reclami aventi ad oggetto operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova direttiva europea (PSD).