



BCC di Recanati e Colmurano iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A, che ne esercita la direzione e il coordinamento

POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 06.05.2014

Documento revisionato dal Consiglio di Amministrazione in data 25.10.2016

Documento revisionato dal Consiglio di Amministrazione in data 20.12.2016

Documento revisionato dal Consiglio di Amministrazione in data 20.02.2019

INDICE

PREMESSA 3

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI4

Art. 1 - Ufficio Reclami4

Art. 2 - Forma del reclamo.....4

Art. 4 – Esame dei reclami4

Art. 5 – Giudizio4

Art. 6 – Ricorso all' ABF.....4

Art. 7 – Ricorso all'IVASS5

Art. 8 – Registrazione.....5

Art. 9 – Aggiornamento.....5

Art. 10 – Precedenti.....5

Art. 12 – Pubblicità5

PREMESSA

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 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 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.

FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI

Art. 1 - Ufficio Reclami

La BCC provvede alla costituzione di un Ufficio reclami - preponendovi un responsabile - finalizzato alla ricezione, alla trasmissione, alla registrazione, al riscontro amministrativo dei reclami avanzati dalla clientela della BCC.

I reclami verranno esaminati e decisi, sotto il profilo tecnico, secondo quanto disciplinato al successivo art. 3;

Art. 2 - Forma del reclamo

I reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio reclami della BCC tramite posta ordinaria e/o fax e/o posta elettronica, dovranno preferibilmente essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso le filiali della BCC e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca stessa. In ogni caso dovranno evidenziare, in maniera non equivoca, la natura di reclamo attribuita alla comunicazione stessa e relativa alla contestazione di un comportamento od omissione della BCC.

Art. 4 – Esame dei reclami

L'Ufficio Legale provvederà all'esame dei singoli reclami, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari, e a trasmettere al cliente, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato, il proprio giudizio. Ove necessario nella gestione degli specifici reclami verranno coinvolte altre strutture aziendali al fine di assumere decisioni equilibrate e informate, che tengono conto sia della complessiva funzionalità aziendale sia del rapporto con il singolo reclamante.

La definizione del reclamo risulterà subordinata alla produzione degli elementi richiesti sebbene - ove possibile - sin dalla prima lettera di presa in carico verranno messi a disposizione del cliente elementi di valutazione utili alla ricostruzione dei fatti.

Art. 5 – Giudizio

L'Ufficio Legale si pronuncerà sul reclamo entro le scadenze previste dalla normativa tempo per tempo vigente indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Art. 6 – Ricorso all'ABF

Se il reclamo sarà ritenuto infondato, l'Ufficio Legale fornirà al cliente una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In caso di ricorso all'ABF l'Ufficio Legale, predisporrà e trasmetterà alla competente segreteria tecnica dell'ABF le controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo.

In caso di procedura di conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente¹, le controdeduzioni e la citata documentazione dovranno essere trasmesse entro il termine di 30 giorni allo stesso Conciliatore che, entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse, provvede ad inoltrarle alla segreteria tecnica dell'ABF.

Art. 7 – Ricorso all'IVASS

Se il reclamo sarà ritenuto infondato, l'Ufficio Legale fornirà al cliente una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire per le controversie attinenti ai prodotti assicurativi - l'IVASS o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In caso di ricorso all'IVASS l'Ufficio Legale predisporrà le controdeduzioni nei tempi utili affinché la stessa possa trasmettere alla competente segreteria tecnica le controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo.

Art. 8 – Registrazione

L'Ufficio Legale provvederà alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e curerà la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Viene mantenuta una separata evidenza dei reclami attinenti al comparto bancario rispetto a quelli relativi al comparto assicurativo.

Art. 9 – Aggiornamento

L'Ufficio Legale provvederà a mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente ABF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei relativi collegi pubblicato su internet, ai sensi della Sez. IV, par. 2 delle Istruzioni Banca d'Italia del 18 giugno 2009. Analogo aggiornamento verrà curato per le tematiche di natura assicurativa.

Art. 10 – Precedenti

L'Ufficio Legale valuterà i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Art. 12 – Pubblicità

La BCC, consapevole della opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui alle presenti Policy regolamentari.

¹ Per questo servizio il cliente può rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.