



**Procedura per la
Gestione dei Reclami**

Data inizio validità	Commento
21/05/2010	Adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 21/05/2010 in ottemperanza della sezione XI paragrafo 3 delle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e successive delibere come da revisione sotto indicata.
Data	Breve sintesi della revisione
21/12/2018	Recepimento delle Disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” Banca d’Italia, luglio 2009, (di seguito anche “Disposizioni”) ripubblicate il 15 luglio 2015 e riviste con provvedimento 02.11.2016 e di quanto previsto nella comunicazione “Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami di banche e intermediari finanziari. Buone prassi e profili suscettibili di miglioramento” di Banca d’Italia del marzo 2016”. Inserimento dei termini di sospensione previsti dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie del 2 novembre 2016 - di cui alla Sez. VII, paragrafo 3. Inserimento di un allegato concernente la gestione dei ricorsi all’ABF e Segnalazione del Prefetto all’ABF

INDICE DEI CONTENUTI

1. Ambito di applicazione
2. Normativa di riferimento
3. Obiettivi
4. Principi di carattere generale e definizioni
5. Informativa al pubblico: reclami e ricorsi
6. Identificazione del Reclamo
7. Forme di inoltro del reclamo
8. Descrizione delle fasi e delle responsabilità
 - 8.1. ricezione del reclamo – apposizione della data di arrivo
 - 8.2. registrazione del reclamo
9. Istruttoria del reclamo
 - 9.1. Istruttoria dell'ufficio reclami
 - 9.2. Coinvolgimento della unità organizzativa implicata nella "lamentela del cliente"
10. Risposta al cliente
11. Reportistica dei reclami trattati
12. Controlli
13. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Allegati:

- 1 - Gestione dei ricorsi innanzi all'ABF

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia, contenute nelle Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Sez. XI, par. 3) ripubblicate il 15 luglio 2015 e descrive gli adempimenti indispensabili che il Confidi deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti e accrescere la sensibilità aziendale.

Ai fini della presente normativa sono esclusi i reclami attinenti:

- ✓ il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 101/2018;
- ✓ le richieste di cui al capo III - Disposizioni in materia di diritti dell'interessato - del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

La presente Procedura dà attuazione alla "Policy per la gestione dei reclami" adottata dal CDA.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- T.U.B. Titolo VI "Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti";
- Deliberazione del CICR del 29 luglio 2008 n°275 in materia di disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;
- Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" Banca d'Italia, luglio 2009, (di seguito anche "Disposizioni") ripubblicate il 15 luglio 2015;
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" Banca d'Italia, 13 novembre 2012 e successivi aggiornamenti¹

3. OBIETTIVI

La procedura in esame assicura 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.

Essa, inoltre, garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture / unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi / attività di propria competenza, in maniera da istruire i reclami in maniera equa ed individuare e attenuare i conflitti di interesse.

Così operando si intende:

- ✓ mantenere rapporti corretti e trasparenti con i soci;
- ✓ assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con i soci e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione.

¹ Con Provvedimento del 02.11.2016 è stato sostituito in modo integrale il testo delle disposizioni emanate con il provvedimento del 18 giugno 2009, e successive modificazioni, recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" che risulta modificato al fine di:

1) prevedere l'istituzione di quattro nuovi Collegi dell'ABF, con sede rispettivamente a Torino, Bologna, Bari e Palermo, ridefinendo di conseguenza l'area di competenza territoriale di tutti i poli dell'Arbitro; 2) modificare la composizione del Collegio di Coordinamento per tener conto dell'istituzione dei nuovi Collegi; 3) chiarire la disciplina in tema di rinnovo del mandato dei presidenti e dei componenti dei Collegi.

4. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

Principi generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato;

tempestività: Il Confidi garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 30 giorni dalla ricezione del reclamo ordinario.

trasparenza: devono sempre essere rese note al socio le modalità con cui presentare il reclamo al Confidi e i suoi diritti; deve essere inoltre garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sulla attività di gestione dei reclami che viene annualmente pubblicata;

chiarezza: nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dal Confidi;

correttezza: nella gestione del reclamo la condotta del Confidi è improntata alla massima correttezza nei confronti del socio;

conoscenza: il Confidi assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;

gratuità: il Confidi garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center.

Definizioni

Per **reclamo** si intende ogni atto con cui il socio, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (tramite posta ordinaria o con altro mezzo) ed anche con altre metodologie al Confidi un suo comportamento o un'omissione.

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei soci e della tutela dei loro diritti, l'Ufficio Reclami viene investito del compito di risolvere le eventuali controversie al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero da eventuali danni reputazionali.

Inoltre, le informazioni ricavabili dai reclami possono risultare utili alle funzioni aziendali, infatti, tali riscontri possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nella fase istruttoria o in qualsiasi altra attività svolta dall'azienda.

Questa specifica unità organizzativa è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni del Confidi preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'U.R. è comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia così come l'indirizzo, il riferimento telefonico e / o di fax e di posta elettronica a cui rivolgersi.

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

L'Ufficio Reclami è la struttura alla quale tutti i soci possono inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti agli uffici territoriali si è concluso con un nulla di fatto e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo.

Per **Socio** si intende la persona fisica o la persona giuridica titolare del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo ma anche coloro che entrino in relazione con l'intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione.

Per **Arbitrato 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.

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.

5. INFORMATIVA AL PUBBLICO: RECLAMI E RICORSI

Il Regolamento disciplina i criteri da seguire e le attività da svolgere al fine di cogliere ogni esigenza del cliente nel caso di insoddisfazione e/o conflittualità. Altresì, nel caso in cui non sia possibile comporre il reclamo internamente o in maniera soddisfacente per il cliente, l'intermediario deve assicurare al cliente la possibilità di ricorrere alla risoluzione stragiudiziale delle controversie. In particolare, le Disposizioni⁽²⁾ prescrivono di fornire alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di Trasparenza il diritto del cliente di adire all'ABF.

L'aggiornamento della documentazione per la gestione dei reclami (nello specifico, rendiconto sull'attività di gestione dei reclami e modulo di reclamo) è curato dall'ufficio Reclami, mentre la responsabilità sulla fruibilità dell'informazione al pubblico è attribuita all'area IT di concerto con la direzione aziendale che, al riguardo, vigila sul rispetto dei seguenti adempimenti:

- a) in tutte le sedi di Confidare aperte al pubblico, esposizione dei "Fogli informativi" e possibilità di trattenerne copia da parte della clientela, in cui sono illustrate le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie eventualmente a disposizione del cliente e le modalità per accedervi. In particolare deve essere indicato il diritto del cliente di potersi rivolgere all'Ufficio Reclami e di adire all'ABF, specificando le informazioni necessarie per contattare i medesimi (indirizzi, numeri di telefono, sito internet, indirizzo di posta elettronica) oltre che l'indicazione dell'indirizzo PEC di Confidare cui il cliente possa indirizzare un eventuale ricorso all'ABF (in alternativa all'invio di lettera raccomandata A.R.);
- b) messa a disposizione della clientela e mantenimento dell'apposita Guida, redatta sulla base dello schema di Banca d'Italia, contenente anche i necessari riferimenti all'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB (ABF);
- c) nel sito web di Confidare, in apposita sezione dedicata alla Trasparenza ed ai Reclami:

⁽²⁾ "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", Sezione VII, paragrafo 2.

- ✓ predisposizione e mantenimento dei suddetti documenti;
 - ✓ indicazione e mantenimento delle informazioni attraverso le quali consentire alla clientela di indirizzare i reclami nei confronti di Confidare (indirizzi e relativi numeri telefonici, numeri di fax, casella di posta elettronica non certificata: ufficio.reclami@Confidare.com);
 - ✓ indicazione e mantenimento della PEC, strumento alternativo alla lettera raccomandata A.R., attraverso la quale consentire alla clientela, attraverso la segreteria tecnica ovvero attraverso le filiali della Banca d'Italia che hanno ricevuto il ricorso, di indirizzare a Confidare l'eventuale ricorso inoltrati all'ABF al seguente indirizzo: a.rischi@pec.confidare.it e predisposizione del link al sito web dell'ABF (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it>);
- d) nel caso di impiego di "tecniche di comunicazioni a distanza", pubblicazione sul sito web di Confidare e di eventuali soggetti incaricati dell'offerta di operazioni e servizi finanziari della "Guida" e dei "Fogli informativi" relativi alle operazioni e ai servizi offerti;
- e) su richiesta del Responsabile dei Reclami, pubblicazione annuale sul sito web di Confidare, medesima sezione, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con le relative informazioni; a tale proposito il responsabile Reclami ha a disposizione il registro reclami in formato Excel.

E' fatto obbligo ai responsabili di tutti gli uffici aperti al pubblico, di sede e territoriali, per quanto rientri nell'ambito delle loro competenze, di controllare sempre che sia eseguito il corretto adempimento delle disposizioni indicate nelle lettere a) e b), approvvigionandosi del relativo materiale ove necessario.

6. IDENTIFICAZIONE DEL RECLAMO

Le Disposizioni definiscono "reclamo", ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) a Confidare un comportamento o un'omissione⁽³⁾. Non sono pertanto qualificati come reclami le telefonate della clientela. Principi essenziali del reclamo sono:

- a) forma scritta;
- b) contestazione di un comportamento o di un'omissione della Società;
- c) estensione dell'oggetto alle materie inerenti i rapporti contrattuali intercorrenti fra Società e cliente.

Per la presentazione del reclamo scritto la società ammette la forma di lettera o atto unilaterale sottoscritto dal cliente ed eventualmente anche da chi lo rappresenta, inoltrato mediante:

- a) posta ordinaria;
- b) raccomandata A.R.;
- c) posta elettronica certificata;
- d) posta elettronica ordinaria;
- e) fax;
- e) consegna manuale al personale a contatto con la clientela.

Per uniformare i criteri di gestione dei reclami con quelli che sanciscono l'ambito di applicazione dei ricorsi all'ABF, Confidare tratterà come "reclami" le richieste della clientela connotate dai requisiti di ammissibilità dei ricorsi all'ABF, così

(3) Disposizioni, Sezione I, paragrafo 3 "definizioni".

come illustrati nella Sezione I, par. 4 delle Disposizioni. In altri termini, solo ciò che può essere oggetto di ricorso all'ABF è qualificato come "reclamo" ai sensi delle presenti Procedure.

In particolare saranno ammissibili come RECLAMI tutte le controversie aventi ad oggetto:

- ✓ l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono;
- ✓ se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro. Non sussistono tuttavia limiti di importo se la richiesta ha per oggetto unicamente l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà;
- ✓ anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto;
- ✓ operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009.

Tutte le richieste che non presentino i predetti requisiti non potranno essere gestite secondo le disposizioni del presente Regolamento ma dovranno essere trattate direttamente dall'Ufficio Reclami con il coinvolgimento del Direttore Generale.

Possono essere oggetto di reclamo soltanto le richieste della clientela afferenti questioni e problematiche relative a operazioni e servizi finanziari che la Società eroga nell'esercizio della propria attività.

Sono pertanto escluse dalla cognizione dell'Ufficio Reclami:

- le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- servizi forniti da terzi, per quanto attiene alle attività non curate dalla società, su cui non c'è alcuna responsabilità contrattuale della Società stessa quali la mancata erogazione del finanziamento da parte della Banca;

Si riproducono in nota – per facilità di controllo – le disposizioni in tema di ambito di applicazione oggettivo dei ricorsi all'ABF (cfr. Disposizioni, Sez. I, § 4) (4).

(4) << All'Arbitro Bancario Finanziario **possono essere sottoposte controversie** relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (1) (2).

All'ABF **possono essere sottoposte tutte le controversie** aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF **a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro**.

Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati (ad esempio, quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo; quelle relative alle forniture connesse a crediti commerciali ceduti nell'ambito di operazioni di factoring).

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 (3).

Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, salvo i ricorsi proposti entro il termine fissato dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28. Anche in questi casi, resta fermo l'ambito della cognizione dell'ABF definito dalle presenti disposizioni.

(segue 4) L'ABF **non può conoscere controversie** per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione. Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito (4). **Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile** in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto anche qualora sia decorso il termine di 12 mesi di cui alla sezione VI, paragrafo 1. (...) >> (per le note citate, si vedano le DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI nella versione originale)

7. FORME DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il socio⁵ può presentare reclamo, mediante lettera per:

- a) posta ordinaria, indirizzata a:

all'Ufficio Reclami – Confidare S.c.p.A.
(Via Arcivescovado n. 1, 10121 Torino);
- b) posta elettronica a: ufficio.reclami@confidare.it ;
- c) posta elettronica certificata a: a.rischi@pec.confidare.it.
- d) fax: 011 5178019

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diversa dalla precedente, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati e / o comunicati all'Ufficio Reclami.

8. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del Reclamo → v. par. 8.1
- Registrazione nel Registro Reclami → v. par. 8.2
- Istruttoria del Reclamo → v. par 9
- Risoluzione del Reclamo → v. par. 10

8.1. RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO

Il reclamo deve pervenire direttamente all'Ufficio reclami.

8.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro 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 – clientela ordinaria);
 - f. numero identificativo anagrafica.

2. Dati della controversia:

⁵ Persona fisica o persona giuridica. L'individuazione del soggetto deve essere ricondotta alla titolarità del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo.

- a. tipologia del rapporto a cui si riferisce la controversia;
- 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.

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico e / o cartaceo idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso la Banca d'Italia.

L'addetto dell'U.R., una volta registrato il reclamo, presenta la documentazione al Responsabile dell'Ufficio per l'avvio della relativa istruttoria.

Il sistema di "reporting" sulla gestione dei reclami assicura informazioni sullo stato di lavorazione dei singoli reclami e del rispetto dei tempi stabiliti dalle procedure.

9. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

9.1. ISTRUTTORIA DELL'UFFICIO RECLAMI

L'Ufficio Reclami compie la valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

Esso avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito dello stesso, può dare tempestiva segnalazione alle strutture commerciali che intrattengono il rapporto con il cliente, richiedendo tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria o coordinarsi e collaborare con le diverse Aree del Confidi quale l'Area Amministrativa, in caso di recupero documentazione contabile e l'Area Fidi per la modulistica relativa alle domande dei recessi. Per quelle posizioni le cui problematiche, non trovano immediata soluzione autonoma, inoltre, può rivolgersi al legale di fiducia del Confidi per la soluzione di particolari controversie.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, l'addetto dell'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 le iniziative necessarie a rispondere al socio.

9.2. COINVOLGIMENTO DELL' UNITÀ ORGANIZZATIVA IMPLICATA NELLA "LAMENTELA DEL CLIENTE"

Terminata l'attività istruttoria, il Responsabile dell'Ufficio Reclami predisponde la risposta per il cliente, la sigla la inoltra alla Direzione Aziendale. In presenza di eventuali gravi inadempimenti da parte di dipendenti, l'Ufficio Reclami ne dà immediata notizia al Direttore Generale del Confidi per le determinazioni del caso.

10. RISPOSTA AL CLIENTE

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l'istruttoria, l'U.R. predisponde ed invia la risposta al socio; ove necessario, il Direttore Generale si coordina con il Responsabile Amministrativo per fornire istruzioni per la disposizione di rimborsi o di pagamenti al socio reclamante di quanto eventualmente riconosciutogli previa autorizzazione da parte dell'organo competente (Presidente, all'uopo delegato dal Consiglio di Amministrazione), comunque, entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni).

Il paragrafo 3, Sezione VII delle Disposizioni, dispone la sospensione di tutti i termini previsti dalla disciplina dei reclami e dei ricorsi all'ABF dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio

L'Ufficio Reclami deve inoltre:

- ✓ verificare che la risposta sia avvenuta entro i termini previsti dalla normativa;
- ✓ registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- ✓ archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Contenuto minimo delle risposte:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- ✓ 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'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme stragiudiziale delle controversie.

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

Per quanto riguarda i reclami che possono essere definiti "risolti" solo tramite azioni di competenza di strutture diverse dall'Ufficio reclami (es. reclami conseguenti ad errate segnalazioni in Centrale di Rischi), ferma restando l'esigenza di dare riscontro al cliente nei tempi previsti, può essere valutata la possibilità di posticipare la "chiusura" del reclamo da un punto di vista amministrativo al momento in cui l'Ufficio Reclami, avrà ricevuto un feedback sull'avvenuto completamento delle attività correttive.

11. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno del Confidi.

In particolare:

- ✓ l'Ufficio Reclami deve pubblicare annualmente sul sito internet del Confidi o – in mancanza – in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.
- ✓ La funzione Compliance deve predisporre, annualmente per il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e / o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, verranno descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

12 CONTROLLI

I controlli si articolano in tre specifici livelli:

1. **Controlli di primo livello:** si riferiscono a strumenti automatici per il monitoraggio dei tempi di lavorazione dei reclami tramite appositi "blocchi" su supporti informatici (ad oggi non operativi dall'outsourser informatico), impedendo il passaggio a una fase successiva mentre non risulta completata quella precedente;

2. **Controlli di secondo livello:** aventi lo scopo di verificare che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità, attività operativa ed in essere;
3. **Controlli di terzo livello:** aventi lo scopo di verificare che le procedure aziendali siano conformi alla normativa e conosciute e seguite dalle funzioni ad esso preposte, attività svolta dall'Internal Audit.

Più specificatamente:

Controlli di Compliance

La Funzione Compliance effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. In particolare, la Funzione di Compliance è chiamata a verificare la qualità delle risposte fornite ai reclamanti, le quali devono almeno contenere, le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, mentre, se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Funzione Compliance verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi dal Confidi e/o dall'ABF su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento. Infine, è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura amministrativa.

Entro 60 giorni dalla fine dell'esercizio, la Funzione Compliance predisponde e presenta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri l'esito di tali verifiche nonché la situazione complessiva dei reclami ricevuti tenendo conto, oltre al numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, vengono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

La Funzione Compliance verifica, infine, la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali call center e la loro effettiva fruizione.

Controlli dell'Internal Audit

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 verificati.

13. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il socio non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione stragiudiziale o giudiziale della controversia e di adire l'Arbitro Bancario Finanziario⁶. In questo ultimo caso l'Ufficio Reclami può limitarsi all'attività di censimento di tali istanze e di raccordo con le informazioni su eventuali reclami pregressi, ovvero includere un ruolo attivo nella gestione della procedura di risoluzione delle controversie o trasferire tutto al Legale di fiducia.

ALLEGATI

ALLEGATO 1: GESTIONE DEI RICORSI INNANZI ALL'ABF⁷

Riferimento

DISPOSIZIONI SUI SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI” Banca d'Italia aggiornamento del 02.11.2016

Il ricorso all'ABF deve essere preceduto da un reclamo preventivo da parte del Cliente al Confidi (per i ricorsi presentati dai Prefetti si vada quanto alla sezione “Segnalazione all'ABF da parte dei Prefetti” del presente allegato).

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte del Confidi può presentare ricorso all'ABF.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo.

Il ricorso deve essere sottoscritto dal cliente e può essere presentato, per conto di questi, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca, dal rappresentante legale o da un soggetto munito di procura, che può essere conferita anche nel ricorso. Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

⁶ Si rinvia all'allegato 1 “Gestione dei ricorsi innanzi all'ABF”

(7) Organizzazione dell'ABF

L'ABF, articolato in sette collegi giudicanti con sede a Bari, Bologna, Milano, Napoli, Roma, Torino e Palermo è competente territorialmente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti sulla base **del domicilio ivi dichiarato dagli stessi clienti**.

Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in una delle seguenti Regioni: Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto.

Il collegio con sede a Torino è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta.

Il collegio con sede a Bologna è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Emilia-Romagna o in Toscana.

Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria.

Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.

Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Campania o in Molise.

Il collegio con sede a Bari è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Puglia.

Il collegio con sede a Palermo è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Sardegna o in Sicilia.

Il Collegio competente per la trattazione del ricorso, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato luogo o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, può disporre che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata **Collegio di coordinamento**. La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

Nel loro operato i membri dei collegi si attengono al regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF e al codice deontologico predisposti dalla Banca d'Italia e sono supportati da una segreteria tecnica mentre ad una struttura, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia, è demandato il coordinamento delle segreterie tecniche nonché la pubblicazione sul sito internet dell'ABF dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi, al fine di facilitare la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'organo decidente, pubblica inoltre, annualmente, una Relazione concernente l'attività svolta dall'ABF.

Il cliente che abbia proposto il ricorso ne deve dare tempestiva comunicazione all'intermediario; tuttavia, qualora dalla documentazione inviata insieme al ricorso non risulti che tale comunicazione è stata effettuata, la segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso provvede essa stessa a trasmetterne tempestivamente copia all'intermediario.

Controdeduzioni da parte di Confidare

Entro 30 giorni dalla ricezione del ricorso, Confidare deve trasmettere alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase di reclamo.

Il Responsabile, per la corretta e tempestiva gestione delle attività volte a predisporre le controdeduzioni dovrà:

- curarne il protocollo e l'annotazione, della data di ricezione del ricorso, nel "registro dei reclami";
- acquisire gli elementi necessari per la completa istruzione e formazione delle controdeduzioni;
- informare tempestivamente il Direttore Generale;
- a conclusione di tutti gli approfondimenti posti in essere, il Responsabile predisporrà la bozza di risposta definitiva, trasmettendone copia al Direttore Generale. L'Ufficio Reclami avrà cura di contenere il tempo di formulazione della predetta bozza entro il termine massimo di 5 giorni dalla sua ricezione, al fine di consentire le verifiche successive, le eventuali modifiche e la chiusura della pratica in anticipo rispetto al termine ultimo previsto di trenta giorni per la risposta alla Segreteria tecnica;
- ricevuta la conferma o le eventuali osservazioni, da parte del Direttore Generale, il Responsabile predisponde la versione finale della lettera di risposta all'ABF, la sottoscrive, quale Ufficio Reclami, e la invia alla Segreteria Tecnica predisponendo Raccomandata con ricevuta di ritorno ovvero, se previsto, tramite PEC;
- annota nel registro dei reclami la data di avvenuto inoltro delle controdeduzioni.

Decisione dell'ABF e relativi adempimenti dell'Intermediario

Il collegio si pronuncia sul ricorso entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine di 30 giorni per la presentazione di queste ultime da parte dell'intermediario (o di 45 per la presentazione tramite l'associazione alla quale il medesimo aderisca).

Il termine di 60 giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo complessivamente non superiore a 60 giorni, dalla segreteria tecnica, nel corso della fase preparatoria, dal presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso o dal collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

Il collegio, d'ufficio o su istanza di parte, dichiara l'interruzione del procedimento qualora il ricorrente, in relazione alla medesima controversia, comunichi di aver promosso o di aver aderito a un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge. Se la conciliazione non riesce, il ricorso può essere riproposto senza necessità di un nuovo reclamo all'intermediario. In tal caso, le parti possono fare rinvio alla documentazione già presentata in occasione della precedente procedura di ricorso. Qualora la controversia sia sottoposta dall'intermediario all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale nel corso del procedimento, la segreteria tecnica richiede al ricorrente di dichiarare se questi abbia comunque interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'organo decidente. Ove il ricorrente non abbia manifestato il proprio interesse in tal senso entro 30 giorni dalla richiesta, il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione del giudizio o dell'arbitrato.

In caso di rinuncia al ricorso, inequivocabilmente espressa dal ricorrente (o dal suo rappresentante in possesso di specifica procura), il collegio dichiara l'estinzione del procedimento. Se le parti raggiungono un accordo prima della decisione sul ricorso ovvero la pretesa del ricorrente risulta pienamente soddisfatta, il collegio dichiara, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere.

La segreteria tecnica dà tempestiva comunicazione alle parti della dichiarazione di interruzione, di estinzione o di cessazione della materia del contendere.

La decisione, corredata della relativa motivazione, è comunicata alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia. Se il presidente così dispone, alle parti può essere comunicato prontamente il dispositivo e, successivamente, la motivazione della decisione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, il collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; in mancanza di fissazione del termine, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione. Entro lo stesso termine fissato per l'adempimento l'intermediario comunica alla segreteria tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio. (Gli intermediari che aderiscono alle associazioni degli intermediari possono effettuare la comunicazione per il loro tramite).

L'Ufficio Reclami cura l'esecuzione degli adempimenti necessari alla decisione dell'ABF ed alla comunicazione alla segreteria tecnica.

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario e nei casi dubbi, la segreteria tecnica ne informa il collegio; ove quest'ultimo accerti l'inadempimento, ne viene data notizia della sua mancata cooperazione mediante pubblicazione sul sito internet dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Nel caso in cui sia stata comunicata la sottoposizione della controversia all'Autorità giudiziaria, ne viene fatta menzione in sede di pubblicazione.

Correzione della decisione e altre richieste delle parti

Le Disposizioni prevedono che, la parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, chiederne la correzione nei soli casi in cui essa sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.

Qualora si verificasse la suddetta eventualità, l'Ufficio Reclami avrà cura di predisporre ed inviare la richiesta di correzione alla segreteria tecnica del collegio che ha adottato la decisione.

Qualora la stessa venga dichiarata ammissibile, la segreteria tecnica dà notizia alle parti interrompendo il termine a carico dell'intermediario per l'adempimento della decisione.

Il collegio si pronuncia sulla richiesta entro 30 giorni dalla dichiarazione di ammissibilità. La pronuncia è comunicata dalla segreteria tecnica alle parti.

Se la pronuncia accoglie la richiesta di correzione, integra la decisione.

Qualora la decisione richieda un adempimento da parte dell'intermediario, il collegio fissa il relativo termine, che decorre dalla data della comunicazione della pronuncia.

Eventuali altre richieste o comunicazioni delle parti conseguenti alla decisione vengono sottoposte dalla segreteria tecnica al presidente del collegio; quest'ultimo fornisce indicazioni in ordine alla risposta da indirizzare alle parti oppure sottopone la questione al collegio per le opportune determinazioni.

Sospensione dei termini

Si precisa che i termini previsti dalle Disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Segnalazione all'ABF da parte dei Prefetti

L'articolo 27-bis, comma 1-quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, come modificato dal decreto legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito con modificazioni dalla legge 18 maggio 2012, n. 62, introduce la possibilità per i prefetti di segnalare all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), relativamente a operazioni di finanziamento che implicino valutazioni del merito creditizio del cliente, comportamenti della banca ritenuti illegittimi o illeciti.

In relazione a questa innovazione legislativa, è stata introdotta la nuova Sezione VI-bis nelle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Essa disciplina il procedimento applicabile davanti all'ABF a seguito delle segnalazioni prefettizie che possono avere a oggetto contestazioni relative alla mancata erogazione, al mancato incremento o alla revoca di un finanziamento, all'inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o a altri comportamenti conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente.

Qualora dovesse pervenire una richiesta da parte del Prefetto e successivamente dall'ABF di risposta argomentata sulla meritevolezza del credito ed eventuali osservazioni sugli eventuali rilievi sollevati dal cliente o dal prefetto, l'Ufficio Reclami seguirà le disposizioni previste dalla Sezione VI-bis nelle disposizioni e per la replica seguirà l'iter interno previsto per i reclami.