



Procedura interna Gestione dei Reclami

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. Aggiornamento Ragione Sociale del 28.04.2017.

INDICE DEI CONTENUTI

1. Ambito di applicazione
2. Obiettivi
3. Principi di carattere generale e definizioni
4. Forme di inoltro del reclamo
5. Descrizione delle fasi e delle responsabilità
 - 5.1. ricezione del reclamo – apposizione della data di arrivo
 - 5.2. registrazione del reclamo
6. Istruttoria del reclamo
 - 6.1. Istruttoria dell'ufficio reclami
 - 6.2. Coinvolgimento della unità organizzativa implicata nella "lamentela del cliente"
7. Risposta al cliente
8. Reportistica dei reclami trattati
9. Controlli
10. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata recepisce le indicazioni normative della Banca d'Italia (sez. XI, paragrafo 3) 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. Inoltre agevola la gestione delle segnalazioni in particolare la collaborazione da parte di strutture ulteriori rispetto a quelle direttamente responsabili per la gestione dei reclami.

2. 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.

3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

Il Confidi, per la tutela dei propri soci, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e la affida all'**Ufficio Reclami**.

L'Azienda, attribuisce all'Ufficio Reclami - in forza di apposito mandato - la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne.

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.

Pervenuto il reclamo l'Ufficio preposto ne valuta i presupposti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal socio rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi.

L'U.R. è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

4. FORME DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il socio¹ può presentare reclamo, mediante lettera per:

- a) posta ordinaria, indirizzata a:
all'Ufficio Reclami – CONFIDARE S.C.p.A.
(Via dell'Arcivescovado n. 1, 10121 Torino);
- b) posta elettronica a: ufficio.reclami@confidare.it ;
- c) posta elettronica certificata a: sede@pec.confidare.it.

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.

Ai fini della presente normativa sono esclusi i reclami attinenti:

- ✓ il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- ✓ le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

5. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITA'

5.1. RICEZIONE DEL RECLAMO – APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO

Il reclamo deve pervenire direttamente all'Ufficio reclami.

5.2. 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.

¹ 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.

2. Dati della controversia:
 - 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.

6. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

6.1. 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.

6.2. COINVOLGIMENTO DELLA UNITÀ ORGANIZZATIVA IMPLICATA NELLA "LAMENTELA DEL CLIENTE"

Terminata l'attività istruttoria, il Responsabile dell'Ufficio Reclami predisponde la risposta per il cliente, la sigla e, prima dell'invio della risposta al cliente, la trasmette in visione al responsabile Compliance, che, nel riscontrare inoltra per conoscenza al Direttore Generale. 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.

7. 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).

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.

8. 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 o in sua mancanza l'Internal Audit 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.

9 CONTROLLI

La funzione Compliance e l'Internal Audit riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

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.

10. 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 Finanziario. 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.