

1 PREMESSA

Il **Credito Cooperativo Romagnolo** pone il Cliente al centro delle proprie attività e la soddisfazione dei nostri Clienti è per noi obiettivo quotidiano.

2 OBIETTIVI

La procedura descritta nel presente documento 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.

La procedura inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza; il tutto al fine di costituire una virtuosa circolarità organizzativa che, dal tessuto connettivo delle modalità e responsabilità definite per la gestione dei reclami, generi l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed eviti il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti. Così operando si intende:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- 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 la clientela e in definitiva per contenere i rischi legali e di reputazione.

3 PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

Il **Credito Cooperativo Romagnolo**, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e l'affida all'Unità **Compliance**, all'interno della quale - in rispetto della normativa - è costituito l'apposito **Ufficio Reclami**.

La Banca, attribuisce all'Ufficio Reclami - Funzione organizzativa appositamente costituita per la trattazione dei reclami - la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne e esterne.

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".

3.1 UFFICIO RECLAMI

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti 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 dai danni reputazionali.

Questa specifica funzione operativa è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni della banca preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'U.R. è comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia così come l'indirizzo della struttura, un riferimento telefonico e di fax e di posta elettronica.

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

3.2 RIFERIMENTI

Unità Operativa:	Unità Compliance
Responsabile:	Rag. Massimiliano Pagliarani
Indirizzo di posta elettronica: email (certificata):	reclami@ccromagnolo.it ccr@pec.ccromagnolo.it
Indirizzo postale per inviare lettere:	Ufficio Reclami Viale Bovio, 76 47521 Cesena (FC)
Telefono:	0547 618111
Fax	0547 618254

L'Ufficio Reclami è destinatario dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo. L'Ufficio Reclami è 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 è concluso con un nulla di fatto.

L'Ufficio Reclami valuta i reclami pervenuti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente 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.

3.3 FORME DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il cliente (**intendendosi per tale non solo 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 colui che entri in relazione con l'intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione**) 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 alla Filiale o inoltrata a mezzo **posta**, **fax** o con una **e-mail** all'indirizzo di posta elettronica utilizzando i riferimenti esposti al paragrafo precedente.

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

Ai fini della presente normativa sono escluse le doglianze 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;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di Carta di Credito della Banca, qualora la trattazione si svolga nell'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali e non comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse.

4 GESTIONE DEL RECLAMO – FASI E RESPONSABILITÀ

4.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Unità Organizzativa della Banca ovvero direttamente all'Ufficio Reclami.

4.2 APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO

Al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, è necessario che tutti i reclami pervenuti in Banca, siano consegnati, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami.

Qualora una qualsiasi struttura della Banca riceva un reclamo non di specifica competenza, deve consegnarlo in originale, tempestivamente e **preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione**, all'Ufficio Reclami conservandone copia presso il Responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente.

Il reclamo ricevuto da qualsiasi Unità Organizzativa della Banca o presentato direttamente all'Ufficio Reclami, viene protocollato da quest'ultima struttura, per l'apposizione della data di arrivo; e quindi registrato nel Registro Reclami.

4.3 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro si annotano:

1. Dati del cliente:
2. Dati della controversia:
3. Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Il "**Registro reclami**", è uno strumento (elettronico 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 (Banca d'Italia – Consob).

4.4 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

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

In particolare, per i reclami relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE), l'Ufficio Reclami è tenuto a dimostrare che la Banca ha rispettato quanto indicato nel D.lgs. di recepimento della citata Direttiva, producendo **un'adeguata informativa** per descrivere il corretto completamento di tutto il ciclo di lavorazione.

L'Ufficio Reclami avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito della doglianza, può richiedere alle altre strutture organizzative, competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

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 cliente.

Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto "specialistico" non vincolante all'Unità Legale o ad altra Unità Operativa competente.

4.5 RISPOSTA AL CLIENTE

Al termine della sua disamina, l'Ufficio Reclami deve:

- predisporre lettera di risposta al cliente;
- verificare che la risposta avvenga entro i termini previsti dalla normativa (riportati al paragrafo successivo);
- inoltrare la risposta al cliente tramite il servizio "protocollo" dell'Unità Segreteria Generale;
- 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 l'intermediario si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- **se il reclamo è ritenuto infondato**: la risposta deve contenere 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. Tra le indicazioni procedurali "necessarie" si ritiene - alla luce delle previsioni di cui al d.lgs. n. 28/10 - vi sia anche quella del preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

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

4.6 TEMPI DI RISPOSTA AL CLIENTE

Il reclamo deve avere una risposta scritta entro i giorni indicati di seguito che decorrono dalla data di ricezione/consegna dello stesso (*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*):

- 10 giorni operativi in materia di richieste di rimborso per operazioni disposte dal beneficiario;
- 30 giorni per i reclami inerenti i servizi bancari, finanziari (Disposizioni di Vigilanza sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - versione 15.2.2010 - Sezione VI - art.1);
- 90 giorni per i reclami riguardanti i servizi di investimento di cui al regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob. (*l'art.17, comma 1 prevede: "Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami sono preventivamente comunicate ai clienti" – L'informativa precontrattuale consegnata ai clienti prima di usufruire dei servizi di investimento, in tema "reclami" recita: "Per la risoluzione di controversie derivanti dai servizi di investimento prestati, il cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca e, in caso di mancato accoglimento del reclamo entro 90 giorni, all'Ombudsman-Giuri bancario"*).

5 SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

5.1 RICORSO- RIAPERTURA DEL RECLAMO

Sia nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, sia nel caso di mancata risposta nei tempi previsti **il cliente può presentare – entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo - ricorso a:**

- **Arbitro Bancario Finanziario** per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- **Ombudsman-Giurì bancario** (istituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR) per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettate al titolo VI del TUB.
- **Arbitro Controversie Finanziarie** (istituendo presso CONSOB) competente a conoscere delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione, da parte di questi ultimi, degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti in relazione alla prestazione di servizi e attività di investimento, incluse le controversie transfrontaliere.

I tre organismi citati **emettono provvedimenti di natura decisoria, vincolanti per i soli intermediari.**

5.2 RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE SU BASE VOLONTARIA

Secondo le previsioni contrattuali formulate dalla Banca “Il cliente può – singolarmente o in forma congiunta con la banca – attivare una **procedura di conciliazione** finalizzata al tentativo di trovare un accordo”.

Detto tentativo è esperibile tramite:

- il **Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR** il cui Servizio Conciliazione è **usufruibile dalla clientela, anche senza il preventivo inoltro alla banca di un reclamo**, e può riguardare controversie relative sia ad operazioni e servizi bancari e finanziari sia in materia di servizi e attività di investimento.
- la **Camera di conciliazione e di arbitrato**, istituita presso la Consob il cui Servizio Conciliazione è **usufruibile dalla clientela, previo il preventivo inoltro alla banca di un reclamo**, e può riguardare esclusivamente controversie che hanno ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio. Tale Camera diventerà inattiva a partire dal funzionamento dell' **Arbitro Controversie Finanziarie di cui al paragrafo precedente.**

5.3 MEDIAZIONE OBBLIGATORIA

Con l'emanazione del d.lgs. n. 28/10 è stato introdotto nel nostro ordinamento l'istituto della **mediazione** che per le controversie relative ai contratti bancari e finanziari, **diventa condizione di procedibilità** per esercitare un'azione in giudizio.

L'art. 5, comma. 1 del citato decreto prevede che “chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di [.....] contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal d.lgs. n. 179/07 (**Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob**), ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del TUB (**Arbitro Bancario Finanziario**)”.

La Banca, nel rispetto delle previsioni legislative, ha provveduto ad inserire nei propri contratti adeguate clausole finalizzate a rendere esperibili le forme di mediazione obbligatoria presso:

- **Arbitro Bancario Finanziario** per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- **Conciliatore Bancario Finanziario** per le controversie aventi ad oggetto sia servizi bancari e finanziari sia servizi e le attività di investimento

- **Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob** per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento (il presente riferimento sarà sostituito da quello inerente l' **Arbitro Controversie Finanziarie** non appena saranno emanati i provvedimenti attuativi)

Il ricorso ad altri organismi di mediazione (comunque abilitati e riconosciuti dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero di Giustizia) rimane assoggettato al preventivo accordo fra Banca e Cliente.

5.4 RIFERIMENTI ESTERNI

Per maggiori dettagli sull'operatività, gli ambiti di competenza e le modalità di contatto con le istituzioni sopra menzionate, il cliente può rivolgersi alla Banca oppure:

- per l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** : può chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- per il **Conciliatore Bancario Finanziario** : può rivolgersi direttamente allo stesso al seguente indirizzo : Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 Roma (tel. 06.674.821); o consultare il sito www.conciliatorebancario.it ;
- per la **Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB** : può rivolgersi direttamente alla stessa al seguente indirizzo. Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma; o consultare il sito www.camera-consob.it .