

## Policy in materia di gestione dei Reclami

### PREMESSA

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

### 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.

### 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 alla **funzione/ufficio Legale**, 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".

### UFFICIO/FUNZIONE 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.

L'ufficio ha la responsabilità della gestione dei reclami ed è deputato a tenere i rapporti con il Cliente che invia un reclamo e a predisporre la relativa risposta sia in caso di reclamo fondato che infondato.

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

### Unità Operativa: funzione Legale

Indirizzo di posta elettronica certificata: [ccr@pec.ccromagnolo.it](mailto:ccr@pec.ccromagnolo.it)

email: [reclami@ccromagnolo.it](mailto:reclami@ccromagnolo.it)

Indirizzo postale: 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.
- 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.
- 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.
- è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

### 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 irrivali, 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 attività di risoluzione delle operazioni afferenti il "Modulo di disconoscimento di operazioni con carta di pagamento" (disponibile su [www.cartabcc.it](http://www.cartabcc.it)), nonché 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.

## GESTIONE DEL RECLAMO – FASI E RESPONSABILITÀ

Il reclamo può pervenire a qualsiasi unità organizzativa della Banca ovvero direttamente all'ufficio/funzione Reclami.

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.

Per ogni reclamo ricevuto l'Ufficio Reclami verifica la corretta legittimazione del reclamante e, in caso di esito positivo, invia tempestivamente al Cliente una conferma di avvenuta ricezione – impiegando, se del caso, il medesimo canale di comunicazione (cartaceo o telematico) utilizzato dal cliente per l'inoltro del reclamo - , precisando la data di ricezione del reclamo, che sarà espletata una specifica istruttoria, e i termini massimi entro cui fornirà il riscontro.

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
4. Esito del reclamo
5. Data di chiusura del reclamo

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico 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).

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 ad altre unità Operative competente.

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 successivamente);
- inoltrare la risposta al cliente utilizzando lo stesso mezzo utilizzato dal cliente;
- registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Circa il **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 stragiudiziali delle controversie.

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

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):

- **15 giorni lavorativi** per i reclami inerenti i servizi di pagamento<sup>1</sup>;

<sup>1</sup> In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del differimento della risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

- **45 giorni di calendario** per i reclami inerenti i prodotti e servizi assicurativi<sup>2</sup>;
- **60 giorni di calendario** per i reclami inerenti i prodotti e servizi bancari/finanziari;
- **60 giorni di calendario** per i reclami inerenti i prodotti e servizi di investimento;

## SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il Cliente che ha formulato un reclamo non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta alcuna, ovvero la risposta non è stata fornita nei termini di legge, può ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

In particolare, conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, per alcuni di questi, una condizione di procedibilità.

Il Cliente ha diversi organismi a cui rivolgersi per tentare di raggiungere un accordo consensuale e di reciproca soddisfazione a seconda dell'oggetto del reclamo; gli organismi, tra gli altri, sono i seguenti:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (comprese le controversie in materia di bonifici transfrontalieri);
- Conciliatore Bancario e Finanziario;
- Camera arbitrale del Conciliatore Bancario Finanziario;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob (ACF) per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività di prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Rimane ferma la libertà del Cliente di rivolgersi ad ulteriori organismi rispetto a quelli sopra rappresentati.

L'Ufficio Reclami è investito del compito di trattare le eventuali controversie sollevate dalla clientela innanzi ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

### Mediazione

E' uno strumento per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente, il Mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Anche in assenza di preventivo reclamo, ovvero laddove il cliente abbia presentato reclamo e non sia rimasto soddisfatto, in alternativa al ricorso all'ABF, il cliente può attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo con la Banca. In questo caso il cliente deve ricorrere all'organismo di mediazione bancaria costituito presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR.

Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) – sezione Mediazione.

## 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)
- per l'**Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)**: può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.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](http://www.conciliatorebancario.it)

\*\*\*

<sup>2</sup> Se il cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'Intermediario o dell'Impresa preponente entro il termine di 45 giorni, può rivolgersi all'IVASS. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito istituzionale dell'Istituto - [www.ivass.it/consumatori/reclami/guida\\_reclami.pdf](http://www.ivass.it/consumatori/reclami/guida_reclami.pdf)