



POLICY DI GESTIONE DEI RECLAMI

| Ed | Data | Rev | Data | Descrizione | Emesso da | Approvato da |
|-----------|-------------|------------|-------------|--|--|---------------------|
| 01 | 11/12/2009 | 00 | 11/12/2009 | Prima Emissione | Uff. Aff. Generali | CDA |
| 01 | 11/12/2009 | 01 | 25/09/2015 | Aggiornamento per adeguamento a struttura aziendale | Uff. Aff. Generali e legali, organizzazione, sistemi informativi e digital confidi | CDA |
| 01 | 11/12/2009 | 02 | 22/03/2018 | Aggiornamento per Provvedimento Banca d'Italia 18/06/2009 – terza revisione del 02/11/2016 | Ufficio Affari generali | CDA |
| 01 | 11/12/2009 | 03 | 09/10/2020 | Aggiornamento per Provvedimento Banca d'Italia del 12/08/2020 | Ufficio Affari generali e personale | CDA |

Premessa

La presente Policy è volta a informare il Cliente di Confeserfidi sulle modalità e i tempi di gestione del reclamo, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 128 bis del Testo Unico Bancario, introdotto dall'art.29 della legge 262 del 2005, il quale ha stabilito che le Banche e gli Intermediari Finanziari debbano obbligatoriamente aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie con la clientela.

Il presente documento, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Confeserfidi, recepisce:

- la delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 che ha stabilito i criteri di composizione dell'Organo decidente e di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie;
- il provvedimento di Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle operazioni tra intermediari e clienti", nella sua ultima versione del 19 Marzo 2019;
- il provvedimento di Banca d'Italia "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", nella sua ultima versione del 12 Agosto 2020.

Confeserfidi ha, da sempre, al centro della propria attività la relazione e l'attenzione per il Cliente e per le sue esigenze, a tal proposito presta la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti al fine di intraprendere opportune iniziative di miglioramento della qualità del servizio.

Confeserfidi considera il Cliente come un partner con cui instaurare e rafforzare un rapporto solido, duraturo e trasparente basato sulla fiducia e sul rispetto dei reciproci diritti con l'obiettivo di conoscere i suoi problemi e recepire le sue esigenze, nella consapevolezza che tali caratteristiche sono proprie dell'essere e dell'agire di Confeserfidi.

Tale attenzione trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e/o dei servizi offerti ed è nel continuo orientata al miglioramento della qualità e della relazione con il Cliente.

Nonostante l'impegno profuso è, comunque, possibile che in taluni casi le aspettative del Cliente possano essere disattese generando insoddisfazione per chi ritiene di non avere ricevuto un trattamento adeguato agli standard attesi.

Principi generali

Reclamo: è ogni atto con cui un cliente contesta, in forma scritta, a Confeserfidi un comportamento o un'omissione; non sono considerati reclami le telefonate della clientela

Tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato.

Tempestività: Confeserfidi garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Trasparenza: devono essere note al cliente le modalità con cui inoltrare il reclamo a Confeserfidi e i suoi diritti; deve essere inoltre garantita la massima trasparenza nelle rendicontazioni sull'attività di gestione dei reclami

Chiarezza: nelle risposte indirizzate al cliente devono essere spiegate in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta da Confeserfidi.

Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta di Confeserfidi deve essere improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente.

Conoscenza: Confeserfidi assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività.

Gratuità: Confeserfidi garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

Ufficio Gestione dei reclami

Confeserfidi, per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, ha individuato l'Ufficio Affari generali e personale, indipendente dalle strutture commerciali, che deve garantire l'uniformità di comportamento di tutti gli uffici interni ed esterni coinvolti, secondo le attività di propria competenza, al fine di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i conflitti di interesse, sia con il reclamante sia con gli uffici il cui comportamento è oggetto di reclamo.

L'ufficio preposto alla gestione dei Reclami è dotato di adeguate risorse professionali e di idonei strumenti per assicurare risposte sollecite ed esaustive; in particolare adotta una procedura per la trattazione dei reclami che formalizza le interazioni tra l'ufficio e gli altri uffici interessati alla gestione della lamentela.

Infatti poiché in tutti livelli organizzativi dell'intermediario è radicata la consapevolezza che al crescita effettiva e duratura sia perseguibile sono se i processi aziendali pongono il cliente al centro della catena di creazione del valore, tutti gli uffici collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo le necessità e la competenza.

Le informazioni derivanti dalla trattazione del reclamo possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività dell'intermediario, pertanto i feedback possono essere utilizzati per migliorare i processi operativi.

L'ufficio preposto alla gestione dei Reclami predispose il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, per la sua pubblicazione sul sito internet dell'intermediario.

La Funzione Compliance assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali relazionando, almeno una volta all'anno, 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; qualora dall'esame e dalla valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente, risulti che le lamentele nel complesso ricevute sono originate da carenze organizzative e /o procedurali, in una apposita sezione della relazione, la Funzione descrive le carenze riscontrate e le proposte per la rimozione.

La Funzione Compliance verifica se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi da Confeserfidi e/o dall'ABF su problematiche similari; inoltre è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, della loro chiusura.

Procedura

Di seguito vengono individuate le fasi per la gestione di un reclamo.

1. Inoltro

Il Cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono alle proprie aspettative può:

- rivolgersi alla sede di Confeserfidi segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi;
- indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami di Confeserfidi.

La struttura organizzativa deputata alla trattazione del reclamo è l'Ufficio Affari Generali e personale. Responsabile dei reclami è il dott. Eugenio La Terra, responsabile pro-tempore dell'Ufficio Affari generali e Personale.

Il reclamo, deve essere necessariamente presentato, in forma scritta, attraverso una delle seguenti modalità:

- **Posta ordinaria**
- **Raccomandata A/R**, all'indirizzo Confeserfidi Soc. Cons. a r. l. - Ufficio Reclami c/o Ufficio Affari generali e Personale, Via dei Lillà 22, 97018 Scicli (Rg)
- **Posta elettronica ordinaria** all'indirizzo: reclami@confeserfidi.it
- **Posta elettronica certificata** all'indirizzo: confeserfidi@legalmail.it
- **Consegna manuale** presso la sede di via dei Lillà n.22, 97018 Scicli (Rg)

Nell'interesse del Cliente il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi del soggetto reclamante (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio)
- recapito telefonico al quale il cliente può essere eventualmente contattato
- una descrizione chiara dell'oggetto e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione

Può essere utilizzato il modulo **Scheda Reclami** rinvenibile dal sito internet di Confeserfidi

In caso di reclamo inviato tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata con ricevuta di ritorno, la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo discende direttamente dalle specificità del mezzo di comunicazione e pertanto non è necessaria un'ulteriore conferma di avvenuta ricezione da parte dell'intermediario.

2. Ricezione

Il reclamo, una volta pervenuto, viene prontamente trasmesso all'ufficio responsabile della gestione dei reclami.

L'ufficio reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro vengono annotati gli elementi essenziali del reclamo pervenuto:

- Dati del cliente
- Dati della controversia
- Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta

Il “Registro reclami” è uno strumento idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Cda e Collegio Sindacale) ed esterna verso la Banca d’Italia.

Vengono inoltre annotate le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e cura con l’ausilio degli altri uffici la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il reclamo, una volta pervenuto, viene prontamente trasmesso all’ufficio responsabile della gestione dei reclami, che può richiedere eventuale documentazione aggiuntiva necessaria per l’esame del reclamo; l’eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che sono richiesti al resto della struttura devono essere forniti dagli uffici interessati, nel più breve tempo possibile.

3. Esame

L’Ufficio reclami compie la valutazione dei singolo caso in maniera autonoma.

L’ufficio avvia immediatamente l’attività di istruttoria del reclamo, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari; ove necessario, nella gestione di specifici reclami, vengono coinvolti altri uffici aziendali, parimenti, laddove risulti necessario, l’ufficio può richiedere al cliente eventuali integrazioni documentali.

Per quelle posizioni le cui problematiche non trovano immediata soluzione autonoma, l’ufficio può chiedere il supporto di un legale esterno di fiducia di Confeserfidi per la soluzione di particolari controversie.

Le risorse di Confeserfidi sono tenute a collaborare con prontezza e disponibilità con l’ufficio preposto alla gestione dei reclami ai fini dell’espletamento delle attività di cui alla presente Policy.

4. Giudizio

Per tutte le tipologie di reclamo, terminata l’istruttoria, l’Ufficio predispone ed invia la risposta. Confeserfidi è tenuto a dare risposta scritta esaustiva entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

La risposta al reclamo deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato: le iniziative che il Confidi si impegna ad assumere e 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 indicazioni necessarie circa la possibilità di adire all’Arbitro Bancario e Finanziario (ABF).

L'ufficio reclami ed il Responsabile provvedono a mantenersi informati in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente ABF; gli stessi valuteranno i reclami pervenuti verificando se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe, già decise dai collegi, e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

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

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ABF è un organismo indipendente ed imparziale che ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari.

L'ABF è competente solo per le controversie sottoposte dai clienti in tema di operazioni e servizi bancari finanziari.

Sono escluse quelle relative ai servizi e alle attività di investimento e alle fattispecie non assoggettate al titolo VI del D. Lgs 1.9.1993 n. 385 TUB.

In particolare possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento dei diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di un somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nell'ambito dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

Esclusioni

Sono escluse le richieste di risarcimento 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 contatti ad esso collegati; le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso (a partire dal 1 ottobre 2022; fino a quella data non possono essere sottoposte all'ABF le controversie relative ad operazioni o comportamenti anteriori al 1 gennaio 2009); i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria; i ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale o per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge, promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito.

L'ABF è composto da un Organo decidente e da una segreteria. L'Organo decidente è articolato, sul territorio nazionale, in sette collegi operanti su base territoriale che decidono i ricorsi in base al domicili dei clienti, definito dall'indirizzo dichiarato nel ricorso dagli stessi:

1. Milano, decide per i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Friuli Venezia Giulia, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto.
2. Roma, decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria oppure in uno Stato estero.
3. Napoli, decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Campania e Molise.
4. Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Liguria, Piemonte e Valle d'Aosta.
5. Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Emilia Romagna e Toscana.
6. Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Basilicata, Calabria e Puglia.
7. Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno domicilio in Sardegna e Sicilia.

Per esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema, la Banca d'Italia, previo accordo con i presidenti dei collegi, può, in deroga alla competenza territoriale, e, comunque, per periodi non superiori ai 18 mesi disporre l'accentramento presso uno o più collegi della trattazione dei ricorsi aventi ad oggetto materie omogenee sulle quali insistono orientamenti consolidati

Con la presentazione del ricorso all'ABF si soddisfa l'iter procedurale previsto dalla legge che richiede, prima di sottoporre una controversia al giudice ordinario, di avere esperito un tentativo di mediazione davanti ad un organismo abilitato.

La presentazione del ricorso all'ABF costituisce condizione di procedibilità per esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari.

Le decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario non sono vincolanti come quelle di un giudice, per tale motivo non è preclusa la possibilità di ricorrere in tribunale. Tuttavia, se l'Intermediario non rispetta le decisioni dell'Arbitro il fatto viene reso pubblico attraverso il sito web di Banca d'Italia e due quotidiani nazionali.

La presente Policy è resa disponibile ai dipendenti ed ai collaboratori di Confeserfidi mediante adeguati canali di comunicazione; è altresì resa pubblica mediante il sito internet del Confidi **www.confeserfidi.it**, ed è visionabile e scaricabile gratuitamente.

Il presente documento è inoltre, pubblicizzato e tenuto a disposizione, con caratteristiche di asportabilità su supporto cartaceo, presso le sedi di Confeserfidi per i Clienti che ne facciano richiesta.