



Regolamento di Gestione dei Reclami

**Approvato dal Consiglio di amministrazione
Visto Funzione Compliance**

Allegato A: “Modulo Reclami”

Allegato B: “Registro dei Reclami”

Matrice delle revisioni

Ed.	Data	Rev.	Data	Descrizione	Predisposto da	Emesso da	Approvato da
01	11/12/2009	00	11/12/2009	Prima Emissione	Ufficio Affari Generali	Ufficio Affari Generali	CdA
01	11/12/2009	01	25/09/2015	Aggiornamento per adeguamento a struttura aziendale	Ufficio Affari Generali e legali, organizzazione, sistemi informativi e	Ufficio Affari Generali e legali.	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	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	Ufficio Affari Generali e Personale	CdA
01	11/12/2009	04	22/03/2022	Revisione integrale	Uff. pianificazione strategica, controllo di gestione e organizzazione	Uff. pianificazione strategica, controllo di gestione e	CdA
01	11/12/2009	05	30/11/2023	Aggiornamento per adeguamento normativo e per modifiche organizzative	Dipartimento Organizzazione	Dipartimento Organizzazione	CdA
02	23/04/2025	00	23/04/2025	Revisione per aggiornamento alla normativa e alla struttura organizzativa	Dipartimento Organizzazione	Dipartimento Organizzazione	CdA
02	23/04/2025	01	17/06/2026	Revisione per aggiornamento Registro dei Reclami	Ufficio Regolamentazione	Dipartimento. Affari Generali	CDA

INDICE

1. Premessa	3
2. Riferimenti normativi	3
3. Definizioni.....	5
4. Applicazione e revisione della Policy.....	6
5. Ufficio Reclami.....	6
6. Il Processo di gestione dei reclami dei clienti.....	7
7. Termini di evasione dei reclami e Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie	12
9. Reporting.....	14
10. Controlli.....	15
11. Formazione.....	16
12. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)	16
13. Esclusioni	16

1. Premessa

Il presente regolamento denominato *”Regolamento di Gestione dei Reclami”* (nel seguito “Regolamento”), in linea con la normativa di riferimento, formalizza la politica di gestione dei reclami di Confeserfidi (nel seguito “Intermediario”) e definisce il processo di gestione delle contestazioni della clientela, individua i principali flussi informativi fra l’unità organizzativa incaricata di trattare le segnalazioni e le altre unità coinvolte; definisce, altresì, i compiti delle funzioni, responsabili dei controlli per la verifica della funzionalità dell’Area che gestisce i Reclami, fissando periodicità, modalità e destinatari della rendicontazione. Il regolamento persegue, altresì, l’obiettivo di accrescere la sensibilità dell’intera struttura e agevolare la gestione delle segnalazioni, in particolare la collaborazione delle unità organizzative aggiuntive rispetto a quelle direttamente responsabili della gestione dei reclami.

La gestione dei reclami contribuisce a: i) mantenere il rapporto di fiducia dei clienti nei confronti dell’intermediario, ii) identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, o nelle modalità di vendita, iii) ridurre il contenzioso.

Nella gestione dei rapporti con la clientela, Confeserfidi ritiene che i reclami e le lamentele pervenuti all’Intermediario, sono fonte informativa utile per monitorare il rapporto del cliente verso l’Intermediario in quanto consentono, nel continuo, l’adeguamento delle sue procedure e soluzioni organizzative; ciascun reclamo pervenuto, infatti, è utile per individuare eventuali disfunzioni, comportamenti anomali del personale, rischi legali e di reputazione per Confeserfidi.

La tipologia e la frequenza di segnalazioni, da parte dei Clienti, sono segnali significativi della qualità e dell’adeguatezza dei prodotti/servizi resi, in ragione di ciò è essenziale riservare la massima cura alla gestione delle contestazioni per fornire risposte sollecite ed esaustive, per risolvere, già in fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione e per prevenire, di fatto, l’insorgere di controversie.

2. Riferimenti normativi

Il presente Regolamento richiama la seguente normativa primaria e secondaria:

- Legge n. 262/2005 che all’art. 29 ha introdotto nel T.U.B. l’art. 128 bis, che stabilisce che *“le banche e gli intermediari finanziari (anche quelli iscritti nell’elenco generale ex art. 106) debbano obbligatoriamente aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie con i consumatori”*;
- Delibera CICR n. 275 del 29/07/2008, che stabilisce i criteri di composizione dell’organo decidente

e di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie;

- Provvedimento Banca d'Italia, 18/06/2009, "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*", che costituisce l'ABF;
- Legge n. 98/2013 che prevede l'obbligatorietà del ricorso all'ABF in materia di contratti bancari e finanziari;
- D. Lgs. n. 130/2015 che recepisce la ADR (2013/11/UE) sull'efficienza e la funzionalità dell'ABF;
- Provvedimento Banca d'Italia "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*", revisione del 02/11/2016, con l'aggiunta ai collegi di Milano, Roma e Napoli, dei collegi di Torino, Bologna, Bari e Palermo;
- Provvedimento Banca d'Italia, 19/03/2019, che modifica il Provvedimento, 29/07/2009, "*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*"; Sez. XI, par. 3 "*Reclami*";
- Protocollo d'intesa Banca d'Italia e Consob, 19/03/2020, che disciplina le forme di collaborazione tra ABF e ACF, e che promuove l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi collegi, su questioni di comune interesse, nonché su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria;
- Decreto CICR n. 127, 10 luglio 2020, che modifica la Delibera CICR n. 275, 29/07/2008;
- Provvedimento Banca d'Italia del 12/08/2020 su nuove "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*";
- Modifiche al Regolamento per il funzionamento dell'organo decidente dell'ABF, 21/09/2020
- Provvedimento Banca d'Italia 18/06/2009 "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*", aggiornamento 12/02/2025 relativo alle "*Disposizioni di recepimento della direttiva (UE) 2021/2167 (SMD)*";
- Provvedimento del 29/07/2009 "*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti*" aggiornamento avvenuto in data:
 - 18/06/2019 "*Disposizioni di recepimento della direttiva 2014/92/UE (PAD)*";
 - 30/06/2021 "*Attuazione all'art. 106 della direttiva 2015/2366/UE (Payment Services Directive, c.d. PSD2)*";
 - 11/02/2025 "*Disposizioni di recepimento della direttiva (UE) 2021/2167 (SMD)*".

Requisiti

Requisito di trasparenza *“Gli intermediari forniscono alla clientela adeguata informativa in merito alle procedure di ricorso, richiamando nella documentazione di trasparenza il diritto del cliente di adire l’ABF e riportando le informazioni necessarie per contattare il medesimo”;*

Requisito di validità negoziale (artt. 33 e 18 e s.s, codice del consumo): *“Il diritto di ricorrere all’ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente e deve essere espressamente previsto nel contratto se questo contiene clausole compromissorie o concernenti il ricorso ad altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie”*

3. Definizioni

Reclamo: ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta (i.e. lettera, e-mail) all’intermediario un suo comportamento o un’omissione; può essere considerata reclamo un’istanza di mediazione se essa contiene tutti gli elementi previsti dalle Disposizioni di trasparenza, che qualificano come reclamo *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all’intermediario un suo comportamento o un’omissione”*

Lamentela verbale: segnalazione di atti contestabili, fatta dal Cliente direttamente interessato, con modalità informali, difforni da quanto innanzi indicato

Clienti: soggetti titolari di rapporti presso Confeserfidi, clienti occasionali e “potenziali” clienti, ovvero soggetti che sono entrati in contatto con l’Intermediario per l’apertura di un rapporto

Tracciabilità: il reclamo deve essere sempre registrato

Tempestività: la risposta deve essere tempestiva, entro i termini massimi fissati (60 giorni dalla ricezione del reclamo) e, comunque, nei termini previsti dalla normativa, per tempo, vigente

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

Chiarezza: esposizione chiara, nella risposta al cliente, delle ragioni delle scelte compiute da Confeserfidi

Correttezza: nella gestione del reclamo la condotta è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente

Conoscenza: conoscenza della normativa, in materia di gestione dei reclami, da parte del personale preposto all’attività

Gratuità: gratuità dell’interazione con il cliente nella gestione dei reclami.

4. Applicazione e revisione del Regolamento

Il presente Regolamento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Confeserfidi e viene sottoposto a revisione periodica in presenza di variazioni normative, organizzative o procedurali (operative, di processo e/o informatiche) che la rendono necessaria; la proposta di aggiornamento può essere avviata dalla Funzione Compliance in relazione a evoluzioni normative esterne, e in occasione di modifiche alla normativa; le Unità organizzative di Confeserfidi, coinvolte nel processo e l'area preposta alla redazione dei regolamenti, possono, altresì, segnalare eventuali situazioni non gestibili, secondo i principi del Regolamento vigente, avanzando eventuali proposte di intervento e di modifica del documento, avviando il processo di aggiornamento dello stesso, per cambiamenti della struttura organizzativa o di carattere procedurale. La redazione del presente strumento normativo afferisce al Dipartimento Organizzazione, con l'eventuale supporto del Responsabile pro-tempore dei Reclami.

Il Regolamento è approvato con delibera del Consiglio di amministrazione, e prevede il visto di conformità da parte della Funzione Compliance.

Il Servizio Affari Generali, Legale e Regolamenti (nel seguito "Ufficio reclami" o "Ufficio") ha la responsabilità della gestione dei reclami, rinvenienti dai clienti, e aventi ad oggetto contestazioni relative alla gestione delle attività di Confeserfidi per operazioni o servizi resi

Una volta completato il ciclo di verifica, validazione e approvazione della Policy, la stessa è divulgata dal Servizio Affari Generali e Personale e resa disponibile ai dipendenti e ai collaboratori di Confeserfidi mediante adeguati canali di comunicazione; i destinatari devono attenersi ai principi e alle regole definiti nel Regolamento; lo stesso è, altresì, pubblicato sul sito internet dell'intermediario 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.

5. Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami di Confeserfidi viene istituito presso il Servizio Affari Generali, Legale e Regolamenti; l'Ufficio garantisce l'istruttoria dei reclami in maniera equa, ed è in grado di individuare e attenuare eventuali conflitti d'interesse; è inoltre, indipendente dalle unità organizzative preposte alla distribuzione dei servizi/prodotti dell'Intermediario, per escludere che le sue decisioni risultino condizionate dalle strutture commerciali; è dotato di procedure interne che assicurano l'aggiornamento dell'ufficio o del

responsabile sugli orientamenti assunti dall'ABF, dei quali si tiene conto in sede di valutazione dei reclami. Il Responsabile dei reclami è il responsabile pro-tempore del Servizio Affari Generali, Legale e Regolamenti; il nominativo del Responsabile dei Reclami viene comunicato alle Autorità di Vigilanza, in ottemperanza alle disposizioni di riferimento.

L'Ufficio Reclami di Confeserfidi:

- è destinatario dei “reclami”, che sono gestiti in collaborazione con le unità dell'Intermediario coinvolte o competenti per materia;
- riceve le doglianze ricevute e le riscontra, con risposte sollecite ed esaustive, nei termini prescritti dalla normativa;
- registra i “reclami” pervenuti, e i relativi esiti, nel “*Registro dei Reclami*” assicurando la tenuta e l'aggiornamento dello stesso (*Allegato B*, del presente regolamento);
- archivia sul dispositivo di archiviazione aziendale (NAS-*Network Attached Storage*) e in specifici fascicoli cartacei la documentazione relativa ai reclami trattati e ai loro esiti.
- assicura l'applicazione di procedure, per il monitoraggio sull'andamento dei reclami nel complesso, e sullo stato di lavorazione di ciascuna segnalazione;
- predispone specifici flussi informativi per gli organi di vertice e per la Funzione Compliance;

La gestione dei reclami prevede il coinvolgimento delle aree commerciali, per contribuire a una gestione del reclamo coerente con la complessiva dinamica della relazione con il cliente, onde favorire soluzioni per preservare la continuità dei rapporti in essere; l'ufficio comunica gli esiti dei reclami, pervenuti e gestiti, alle strutture organizzative coinvolte per l'avvio di eventuali misure correttive d'iniziativa.

6. Il Processo di gestione dei reclami dei clienti

La definizione di procedure per la gestione dei reclami e l'identificazione delle responsabilità attribuite a ciascuna struttura coinvolta, sono essenziali per assicurare una gestione dei reclami tempestiva ed efficace.

Un efficiente processo di gestione dei reclami richiede che gli addetti incaricati siano in grado di:

- identificare i problemi sollevati;
- comprendere gli elementi di connessione con le attività svolte da altre funzioni aziendali;
- individuare soluzioni coerenti con il quadro normativo vigente, anche alla luce degli orientamenti ricavabili dalle decisioni dell'ABF o di altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

Confeserfidi per la gestione delle segnalazioni pervenute adotta uno specifico processo, le cui regole sono

disciplinate nel presente documento e descritte di seguito.

Inoltro del Reclamo

Il Cliente che ritiene di non aver ricevuto un livello di servizio consono alle proprie aspettative può indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami di Confeserfidi; il reclamo deve essere inoltrato, con richiesta scritta, alla sede di Confeserfidi, Via dei Lillà 22, 97018 Scicli (Rg), o può essere inviato tramite:

- ✓ Posta ordinaria /Raccomandata A/R, all'indirizzo Confeserfidi Soc. Cons. arl - Ufficio Reclami c/o Servizio Affari Generali, Legale e Regolamenti, 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)

Sulla Home Page del sito Internet di Confeserfidi, www.Confeserfidi.it, è presente specifica sezione dedicata ai reclami, che fornisce le seguenti informazioni:

- a. indirizzi di Confeserfidi a cui inoltrare i reclami (sia in formato cartaceo che via e-mail);
- b. copia del Regolamento di Gestione dei Reclami, per tempo vigente;
- c. indicazioni sulla procedura di gestione dei reclami e sulle modalità di gestione stragiudiziale delle controversie, compresa la precisazione che, dopo aver presentato un reclamo, se il cliente non è soddisfatto, o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, può ricorrere a un sistema di risoluzione stragiudiziale (con indicazione dei siti web di riferimento).

Elementi del reclamo

Di norma, il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- nominativo del Cliente, con i relativi dati anagrafici;
- riferimento alla posizione del Cliente;
- oggetto del reclamo;
- chiara descrizione dei motivi posti a fondamento della contestazione da parte del Cliente;
- data e sottoscrizione del Cliente.

La presentazione del reclamo non comporta alcun costo per il Cliente, se non quello relativo al mezzo di comunicazione adottato.

Ricezione e presa in carico del Reclamo

L'Ufficio Reclami, ricevuta la comunicazione di reclamo, prende in carico la stessa, in uno agli eventuali documenti allegati; in presenza di un reclamo con un contenuto "misto", comprensivo di altre istanze del

cliente (i.e. richiesta informazioni, documenti), l'Ufficio indirizza copia del documento ricevuto, anche all'Unità organizzativa interessata per gli adempimenti di competenza della stessa.

L'Ufficio analizza quanto ricevuto e valuta, in autonomia, il singolo caso pervenuto e, qualora non si tratti di reclamo ai sensi del presente regolamento, lo sottopone, per l'opportuna gestione, alla struttura organizzativa competente per la materia.

L'Ufficio archivia quanto pervenuto; in maniera analoga archivia ogni altro documento o informazione acquisita, nel processo di gestione del singolo reclamo, per permettere l'agevole recupero del contenuto e per assicurare la completa ricostruibilità dell'iter decisionale seguito.

L'Ufficio Reclami, in presenza di segnalazione qualificata quale "reclamo", comunica al cliente la "presa in carico" della doglianza, indicando le modalità di trattazione del reclamo; in presenza di reclamo pervenuto tramite Posta elettronica certificata (PEC) o con Raccomandata A/r, la conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo, discende dalle specificità del mezzo di comunicazione utilizzato e, pertanto, non è necessaria conferma di avvenuta ricezione da parte dell'intermediario.

I termini di evasione, prescritti dalla normativa di riferimento, decorrono dal giorno di ricevimento del reclamo da parte di Confeserfidi che, nella documentazione trasferita, evidenzia la data di ricezione dello stesso.

Le comunicazioni all'Ufficio Reclami, o ad esso direttamente indirizzate, classificate quali reclami, sono tempestivamente prese in carico per l'evasione nei termini previsti dalla normativa di riferimento vigente, e annotate sul "Registro dei Reclami", con indicazione di:

- numero di protocollo (generale)
- data di ricezione
- data di risposta
- motivi del reclamo
- descrizione sintetica del reclamo
- generalità del reclamante
- valutazione del reclamo (Fondato/Parzialmente fondato - Non fondato)
- tempo di risposta
- P.via reclamante/codice fiscale
- Eventuale Soggetto Terzo Coinvolto (rete distributiva/originatore)
- Eventuale Petitum richiesto dal cliente

- Eventuale importo accolto/oggetto di rimborso
- Note

Istruttoria

L'ufficio, nell'analisi e istruttoria di quanto ricevuto, classificato come “reclamo”, identifica le problematiche riscontrate dal reclamante per comprendere gli elementi di connessione con le attività svolte dalle unità organizzative di Confeserfidi.

L'Ufficio Reclami, per assumere decisioni equilibrate e informate, che considerano sia la funzionalità dell'Intermediario, che il rapporto con il cliente, si avvale della collaborazione dell'Unità Organizzativa che ha avuto (o può aver avuto) un ruolo nel determinare profili di insoddisfazione nel Cliente, o che può fornire un contributo per risolvere il problema in cui il Cliente è incorso; in ogni caso, nel rispetto dei citati requisiti di indipendenza, tipici dell'Ufficio Reclami, la collaborazione costante e tempestiva, anche in fase di istruttoria, tra quest'ultimo, le Unità organizzative coinvolte, e l'Area commerciale (i.e. predisposizione di documenti, supporto operativo) è obbligatoria, deve garantire la trattazione del reclamo in tempi brevi e la risposta entro i termini fissati dalla normativa, per tempo vigente.

In ragione di tali termini, le unità organizzative interessate assicurano, tempestivo e totale, supporto e collaborazione all'Ufficio Reclami; l'Ufficio coinvolge le funzioni/strutture aziendali interessate con specifica comunicazione che consente di tracciare le interazioni con le strutture stesse, e documentare e ricostruire il completo iter istruttorio.

In ragione di specifiche doglianze pervenute, l'Ufficio può avvalersi, anche del supporto di eventuali legali o di professionisti esterni.

Motivi del reclamo

Di seguito sono riportate le principali categorie di motivi, e di eventuali sotto-motivi, del reclamo:

1. **Condizioni:** *il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni, in termini assoluti, del servizio.*
2. **Applicazione delle condizioni:** *il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.*
3. **Esecuzione del servizio:** *il motivo del reclamo concerne errori, ritardi nell'effettuazione del servizio o nella mancata esecuzione dello stesso.*
4. **Aspetti organizzativi:** *il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel*

rapporto con il cliente.

5. **Personale:** *il motivo del reclamo si riferisce al comportamento del personale.*

Sottomotivi:

- comportamento scorretto del personale;
- mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza;
- atteggiamento scortese e altro.

6. **Comunicazione e informazione al cliente:** *il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.*

Sottomotivi:

- comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza;
- comunicazioni orali fornite dal personale: scarsa chiarezza e trasparenza;
- pubblicità ingannevole;
- mancata consegna documenti;
- mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente;
- ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza e altre problematiche.

7. **Merito del credito o simili:** *il motivo di reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che l'entità segnalante ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.*

Sottomotivi:

- tempi di risposta al cliente;
- scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio;
- richiesta di affidamento/finanziamento non accolta;
- altre problematiche.

8. **Segnalazione alla Centrale dei rischi:** *tale voce riguarda i reclami, generalmente connessi a prodotti di finanziamento, per segnalazioni del nominativo del cliente effettuate dall'Intermediario alle varie centrali rischi, che il cliente ritiene erronee o non lecite.*

9. **Altro**

- privacy (le richieste scritte di cancellazione dagli archivi ai sensi della normativa sulla privacy non devono essere considerate reclami);
- promesse non mantenute e/o aspettative indotte;
- vendita non adeguata/non appropriata;

- motivazioni non citate tra le precedenti.

Evasione del reclamo

Conclusa l'istruttoria, l'Ufficio Reclami risponde, con raccomandata A/r o PEC, entro i termini normativamente prescritti, al reclamo del Cliente, fornendo chiare, complete ed esaustive indicazioni per fare chiarezza e attenuare, se non eliminare, i profili di insoddisfazione sottostanti al reclamo, e individuando soluzioni coerenti con la normativa vigente, anche alla luce degli orientamenti ricavabili dalle decisioni dell'ABF o di altri organismi di risoluzione alternativa delle controversie.

In presenza di reclamo classificato, in fase di istruttoria, come *“fondato/parzialmente fondato”*, l'Ufficio ne comunica l'esito al reclamante, illustrando le iniziative correttive, che sono state o che l'intermediario si impegna ad assumere, con la specifica dei tempi di realizzazione delle stesse.

In presenza di reclamo ritenuto *“infondato”*, nella risposta, l'Ufficio illustra, con chiarezza e in modo esauriente, i motivi del rigetto e fornisce le indicazioni sulla possibilità di adire l'ABF.

In entrambi i casi la risposta deve essere tempestiva e non deve trascurare le diverse ragioni del cliente.

L'Ufficio reclami annota sul Registro dei Reclami:

- data di riposta al reclamo
- descrizione sintetica della risposta
- esito del reclamo

Una copia del riscontro va indirizzata, oltre che ai responsabili della Rete distributiva, al responsabile/i delle Unità organizzative che hanno collaborato nell'istruttoria e/o nella richiesta di chiarimenti.

Per valorizzare i risultati emersi dalla gestione del singolo reclamo, pervenuto e gestito, l'ufficio comunica l'esito dello stesso a tutte le unità organizzative interessate, per le attività di valutazione e per l'adozione delle più adeguate misure correttive.

L'Ufficio, per ciascun reclamo dal quale è scaturita istanza di risoluzione stragiudiziale della controversia, inserisce specifica annotazione nel Registro dei Reclami.

7. Termini di evasione dei reclami e Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il ricorso a sistemi stragiudiziali presuppone un'efficace e soddisfacente interlocuzione preventiva tra il cliente e Confeserfidi, per il chiarimento delle rispettive posizioni e per la composizione bonaria dei possibili contrasti; pertanto, la preventiva presentazione di un reclamo all'Intermediario costituisce condizione di procedibilità per adire i sistemi stessi:

In presenza di risposta fornita da Confeserfidi che non soddisfa il cliente, ovvero in presenza di risposta fornita oltre i termini indicati, il cliente ha facoltà di ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR), che si sostituiscono, in prima istanza, all'Autorità giudiziaria ordinaria, consentendo la trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

L'Ufficio Reclami risponde ai reclami, in ambito bancario e finanziario, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione degli stessi.

Confeserfidi aderisce all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, sistema di risoluzione delle controversie, che decide in ordine alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

L'Ufficio, per ciascun reclamo dal quale è scaturita istanza di risoluzione stragiudiziale della controversia, inserisce specifica annotazione nel Registro dei Reclami.

8. Rilevazione dei reclami

La rilevazione dei reclami è disciplinata dalla Circ. 217/1996 e sm.i. e dalla Circ. 154/1991 e s.m.i. di Banca d'Italia; la normativa prevede che tra i soggetti obbligati alla rilevazione sono ricompresi anche gli Intermediari finanziari iscritti nell'albo ex art. 106 TUB.

La rilevazione ha per oggetto il numero di reclami ricevuti dall'Intermediario segnalante, nel periodo di riferimento della segnalazione; sono oggetto di segnalazione le voci segnaletiche in elenco:

- Numero di reclami ricevuti; la voce richiede il numero di reclami ricevuti dall'Intermediario segnalante, nel periodo di riferimento della segnalazione; nella voce sono specificati i reclami: i) accolti, ii) accolti parzialmente, iii) non accolti, iv) in istruttoria;
- Numero di reclami gestiti oltre i termini; la voce richiede i reclami gestiti dall'ente segnalante, oltre i tempi massimi (Sez. XI, par. 3, "*Disposizioni di Trasparenza*", in attuazione del Provvedimento del Governatore del 19 marzo 2019).
- Restituzioni; ripartizione per tipologia di prodotto/servizio; sono oggetto di rilevazione, distinte per tipologia di rapporto previsto, le restituzioni di somme, effettuate nel periodo di riferimento o da effettuare, dall'Ente segnalante, alla clientela, a fronte di impropri addebiti.
- Restituzioni; ripartizione territoriale; la voce prevede la ripartizione distinta, per provincia, della clientela.
- Modifiche unilaterali nei rapporti con la clientela; la voce va segnalata esclusivamente, in presenza di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali (artt. 118 e 126 sexies TUB) se sfavorevoli per il cliente.

La base informativa ha periodicità semestrale; il termine di invio è il 25 del mese successivo alla fine del semestre di riferimento. La rilevazione va effettuata anche in assenza di reclami pervenuti nel periodo di riferimento. Lo schema di segnalazione è integrato nel gestionale Mago (fornito da Galileo Network Spa); le segnalazioni vanno inoltrate a Banca d'Italia in versione elettronica con la procedura di trasmissione resa disponibile da Banca d'Italia e integrata nel gestionale, "Minerva" (fornito da Galileo Network Spa), in uso all'Intermediario. Il flusso di informazioni deve essere strutturato per garantire l'integrità, l'accuratezza e la tempestività della trasmissione dei dati verso la Banca d'Italia.

Le seguenti fasi operative descrivono il processo di raccolta, verifica, e invio delle segnalazioni.

Raccolta Dati: Il Responsabile dei reclami acquisisce i dati necessari per la segnalazione; in coerenza con le voci segnaletiche interessate, censisce sul gestionale Mago i dati per la predisposizione e l'invio delle segnalazioni di vigilanza. Il Responsabile dei reclami, entro 15 giorni dalla fine del semestre di riferimento rende disponibili sul gestionale, al Responsabile delle segnalazioni, i dati richiesti per la segnalazione.

Verifica: Il gestionale Mago consente l'estrazione di una stampa per la verifica dei dati inseriti; il Responsabile dei reclami verifica la coerenza tra i dati da segnalare e quanto presente sul gestionale; eventuali anomalie vanno comunicate al Fornitore per la risoluzione delle problematiche tecniche. In assenza di anomalie, il flusso è disponibile per l'invio.

Invio: Il Responsabile delle Segnalazioni trasmette lo schema di segnalazione, a Banca d'Italia, con la procedura Minerva. L'invio definitivo dei dati è preceduto dalla richiesta di diagnostico i cui esiti pervengono all'Intermediario attraverso il canale Infostat di Banca d'Italia. In presenza di esito negativo, il responsabile dei reclami verifica l'anomalia rilevata dal sistema e interessa, se è il caso, il Fornitore. Dopo gli eventuali interventi a sistema, viene eseguito un nuovo diagnostico sullo schema segnaletico; in presenza di esito positivo, viene inoltrato lo schema di segnalazione definitivo. Dopo la trasmissione, il sistema Infostat genera una ricevuta di conferma dell'avvenuto invio dei dati.

9. Reporting

L'efficace gestione dei reclami consente di ottenere informazioni sull'operatività aziendale e indicatori utili per individuare le aree sulle quali intraprendere eventuali interventi o azioni correttive; Confeserfidi prevede flussi informativi, con cadenza almeno annuale, sull'andamento dei reclami, contenenti elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le eventuali criticità connesse ai reclami, pervenuti e gestiti; in ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza in materia di *"Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari"* e *"Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"*, il Servizio Affari Generali,

Legale e Regolamenti, che ha al suo interno l'Ufficio Reclami, predispone una *“Relazione annuale sui reclami”*, nella quale rendiconta agli organi aziendali sull'attività di gestione dei reclami, indicando il numero dei reclami pervenuti e gestiti, e la specifica dei reclami ritenuti fondati e infondati.

La Funzione Compliance, con cadenza annuale, riferisce agli organi sociali, sui reclami, con specifica relazione sulle criticità emerse dai reclami ricevuti e sulle pronunce dell'ABF e dell'autorità giudiziaria, che hanno definito in senso favorevole ai clienti controversie in precedenza oggetto di reclamo rigettato dall'Intermediario; per la sua attività la Funzione Compliance acquisisce dati e informazioni utili per espletare i propri compiti, in aggiunta alla relazione predisposta dal Responsabile dei reclami; nella sua relazione la Funzione Compliance, altresì, si esprime, con proprie autonome valutazioni, sulla conformità dell'assetto organizzativo al quadro normativo di riferimento, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate da Confeserfidi.

L'intermediario, in ossequio alla normativa, per tempo vigente, aggiorna il sito istituzionale con il *“Regolamento di gestione dei Reclami”*, il *“Modulo dei Reclami”*, la *“Relazione annuale sui reclami”*, la *Guida all'ABF* (inclusa la Guida all'utilizzo del Portale).

10. Controlli

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami, in merito ai controlli sulla gestione dei reclami, per garantire un appropriato controllo di linea, assicura il rispetto delle fasi di gestione del processo indicate nel presente Regolamento.

La Funzione Compliance verifica che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità e riferisce agli organi aziendali, con periodicità annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, in base alle informazioni ed evidenze ricevute dall'Ufficio Reclami e acquisendo ulteriori dati e informazioni, se necessari.

La Funzione Internal Audit svolge verifiche periodiche per accertare i rischi che possono derivare dal mancato funzionamento, inadeguatezza e/o non corretta applicazione, da parte della struttura incaricata, del processo di gestione dei reclami.

Confeserfidi analizza i risultati emersi dalla gestione dei reclami pervenuti, assicurando l'adeguato monitoraggio sull'andamento dei reclami, nel loro complesso, e sullo stato di lavorazione di ciascuna segnalazione e valorizzandone gli esiti per l'avvio di misure correttive d'iniziativa.

11. Formazione

Confeserfidi assicura adeguato livello di formazione alle risorse dell'Ufficio Reclami; il sistema di gestione dei reclami richiede, infatti, che le risorse incaricate siano in grado di identificare i problemi segnalati dal cliente, comprendere gli elementi di collegamento tra le attività svolte dalle unità organizzative dell'intermediario, individuare soluzioni coerenti con la normativa vigente, dare risposte puntuali ed esaustive al soggetto segnalante.

Il personale preposto alla gestione dei reclami della clientela, oltre a svolgere specifiche attività formative, deve mantenersi aggiornato sugli orientamenti decisionali in tema di reclami: consultando gli archivi elettronici degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, valutando i reclami ricevuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal Cliente rientri in fattispecie analoghe, e considerando le soluzioni adottate dagli organismi in tali casi; in tale ambito il Servizio Affari Generali, Legale e Regolamenti valuta, per ciascun anno, la necessità di specifici corsi di formazione destinati agli addetti alla gestione dei reclami, per consentire un costante aggiornamento sugli orientamenti in materia.

12. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un organismo, indipendente e 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, dunque, escluse quelle relative ai servizi e alle attività di investimento e alle fattispecie non assoggettate al Titolo VI del D. Lgs. 385/93 (TUB).

In particolare, possono essere sottoposte all'ABF 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 nell'ambito dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

13. 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: i) 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; ii) le controversie relative a 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); iii) i ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria; iv) 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 domicilio del cliente, definito dall'indirizzo, dallo stesso dichiarato, nel ricorso:

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 a 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 a 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.

(*) Legenda tipologia reclami:
1. Condizioni
2. Applicazione delle condizioni
3. Esecuzione del servizio
4. Aspetti organizzativi
5. Personale
6. Comunicazione ed informazione al cliente
7. Merito del credito
8. Segnalazione a centrale rischi
9. Altro