



MANUALE DELLA PROCEDURA INTERNA PER LA CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 23 dicembre 2011

Release 2.0

RELEASE

1.0	Approvazione testo	29 dicembre 2009
1.1	Inserimento "Gestione dei Reclami"	9 febbraio 2010
1.2	Recepimento nel capitolo "Gestione dei Reclami" dell'art. 14 del D. Lgs. n. 11/2010 e di quanto previsto dalla Sezione XI, par. 3, delle nuove Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza	31 agosto 2010
2.0	Trasferimento competenze da Ufficio Organizzazione e Sistemi Informativi ad Ufficio Marketing. Recepimento delle novità normative introdotte dal Provvedimento della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, di recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori, e dal Provvedimento del 5 luglio 2011 di attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti). Recepimento delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" emanate da Banca d'Italia e pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 294 del 19 dicembre 2011.	23 dicembre 2011

SOMMARIO

1.	FASE GENETICA DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO.....	5
1.1.	Ambito di applicazione.....	5
1.2.	Obiettivi.....	5
1.3.	Articolazione della procedura	5
1.4.	Definizione delle caratteristiche tecniche dei prodotti/servizi	6
1.4.1.	Descrizione delle attività.....	6
1.4.2.	Soggetti coinvolti	6
1.4.3.	Documentazione	7
1.5.	Valutazione della conformità del prodotto/servizio	8
1.5.1.	Descrizione delle attività.....	8
1.5.2.	Documentazione	9
1.6.	Presentazione al Consiglio di Amministrazione e Delibera	10
1.6.1.	Descrizione delle attività.....	10
1.7.	Predisposizione della documentazione di prodotto/servizio e della normativa interna	10
1.7.1.	Descrizione delle attività.....	10
1.7.2.	Documentazione per la commercializzazione del prodotto/servizio.....	10
2.	FASE DI PROPOSTA E COMMERCIALIZZAZIONE DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO.....	12
2.1.	Ambito di applicazione.....	12
2.2.	Obiettivi.....	12
2.3.	Documentazione di riferimento	12
2.4.	Obblighi connessi alla commercializzazione dei prodotti/servizi.....	14
2.4.1.	L'Ufficio Marketing e l'Ufficio Organizzazione e sistemi informativi.....	14
2.4.2.	Rete di Vendita	15
2.4.3.	Formazione	17
3.	FASE SUCCESSIVA ALLA VENDITA DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO	19

3.1.	Ambito di applicazione.....	19
3.2.	Obiettivi.....	19
3.3.	Obblighi post-vendita.....	20
3.3.1.	Cambiamento della qualifica della clientela	20
3.3.2.	Quantificazione dei corrispettivi richiesti dalla clientela	21
3.3.3.	Consegna del testo aggiornato del contratto	21
3.3.4.	Restituzione di spese indebitamente addebitate	22
3.3.5.	Gli obblighi informativi	22
4.	GESTIONE DEI RECLAMI	23
4.1.	Ambito di applicazione.....	23
4.2.	Obiettivi.....	23
4.3.	Principi generali e definizioni	24
4.4.	Compiti e responsabilità.....	25
4.5.	Descrizione delle fasi.....	26
4.5.1.	Ricezione del reclamo	26
4.5.2.	Registrazione nel registro reclami	27
4.5.3.	Istruttoria del reclamo	28
4.5.4.	Risoluzione del reclamo	28
4.6.	Procedura davanti ABF ed Ombudsman	29
4.7.	Reportistica dei reclami trattati	29
4.8.	Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie	30
	Allegato.....	31

1. FASE GENETICA DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO

1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata, in conformità con la Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza e con il Provvedimento di attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), illustra le modalità operative adottate dalla Banca per la gestione delle attività relative alla progettazione del prodotto/servizio.

1.2. OBIETTIVI

La Banca adotta la seguente procedura interna volta ad assicurare la valutazione (con il coinvolgimento delle funzioni di controllo/conformità) della struttura e delle caratteristiche dei prodotti/servizi con riferimento:

- alla comprensibilità da parte dei clienti,
- alla loro conformità alle norme;
- alla eventuale previsione nei contratti di finanziamento di forme complesse di remunerazione.

La procedura, graduata in funzione della complessità dei prodotti/servizi, delle tecniche di commercializzazione adottate e del target di clientela, viene formalizzata e periodicamente valutata in termini di adeguatezza e di efficacia.

1.3. ARTICOLAZIONE DELLA PROCEDURA

La fase genetica del prodotto/servizio si articola come segue:

- definizione delle caratteristiche tecniche del prodotto/servizio;
- valutazione della conformità del prodotto/servizio;
- presentazione al Consiglio di Amministrazione;
- elaborazione e diffusione della documentazione di prodotto/servizio e della normativa interna.

1.4. DEFINIZIONE DELLE CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI/SERVIZI

1.4.1. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

La progettazione di un prodotto/servizio, in attuazione di quanto previsto nel piano strategico/piano operativo oppure in risposta ai bisogni di un particolare segmento di clientela, è coordinata dalla Direzione Generale attraverso la costituzione di uno specifico gruppo di lavoro che ha il compito di:

1. identificare le caratteristiche tecniche/economiche del nuovo prodotto/servizio ed individuare i canali distributivi più idonei;
2. svolgere le attività necessarie per adempiere agli obblighi di trasparenza ed in materia di servizi di pagamento connessi al prodotto/servizio ed al canale distributivo prescelto;
3. in caso di previsione di forme complesse di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti (quali ad esempio la CMS) nei contratti destinati alla clientela al dettaglio:
 - a. definire una specifica procedura organizzativa interna che garantisca un'adeguata assistenza al cliente;
 - b. curare la pubblicazione sul sito internet di un algoritmo che consenta al cliente un agevole calcolo dei costi sull'utilizzo delle somme,
 - c. in caso di prodotti/servizi il cui contratto comporti l'applicazione della CMS, prevedere l'offerta di un prodotto/servizio equivalente caratterizzato da un contratto che contempra forme di remunerazione diverse;
4. predisporre la documentazione per la presentazione al Consiglio di Amministrazione da parte della Direzione Generale.

1.4.2. SOGGETTI COINVOLTI

Composizione del gruppo di lavoro:

- **Ufficio Organizzazione e sistemi informativi:** supporta la Direzione nel coordinamento del gruppo di lavoro, analizza gli impatti organizzativi derivanti dall'introduzione del nuovo prodotto/servizio, predispone le procedure interne necessarie per garantire un'adeguata assistenza al cliente. Identifica le soluzioni tecnologiche connesse alla vendita del nuovo prodotto/servizio ed all'espletamento dei relativi adempimenti previsti dalla normativa di trasparenza ed in materia di servizi di pagamento. Identifica eventuali bisogni formativi specifici per le diverse funzioni aziendali coinvolte, a vario titolo, nel processo di creazione, commercializzazione ed assistenza post vendita del prodotto/servizio.
- **Ufficio Marketing:** individua, con il supporto dello Specialista di processo, le caratteristiche tecniche/economiche del nuovo prodotto/servizio, valuta il canale distributivo più idoneo in considerazione della classificazione della clientela, cura la predisposizione della documentazione pubblicitaria. Redige i documenti informativi previsti dalla normativa di trasparenza.
- **Responsabile o addetto delle funzioni** (es. Finanza – Credito – Incassi e Pagamenti): collabora nella definizione delle caratteristiche tecniche/economiche del nuovo prodotto/servizio.

- **Funzione di conformità:** svolge l'attività di consulenza e assistenza nel continuo nei confronti del gruppo di lavoro ed effettua la valutazione di conformità del prodotto/servizio. In particolare per prodotti/servizi che prevedano l'offerta contestuale accanto ad un contratto di finanziamento di un altro contratto, svolge una valutazione dei rischi reputazionali e legali connessi con l'offerta contestuale di detti contratti. Valuta gli impatti normativi derivanti dall'introduzione del nuovo prodotto/servizio e appronta i necessari schemi contrattuali.

1.4.3. DOCUMENTAZIONE

Il gruppo di lavoro appronta la documentazione per le singole categorie di prodotto/servizio, tra quanto di seguito elencato:

1. scheda prodotto destinata alla rete di vendita contenente tutte le informazioni necessaria per il collocamento del prodotto/servizio (descrizione, *target* di clientela¹ a cui il prodotto/servizio è rivolto al fine di evitare fenomeni di *misselling*, condizioni economiche, condizioni contrattuali², elenco della documentazione a supporto resa disponibile, riferimenti normativi etc);
2. foglio informativo³ (obbligatorio per la normativa di trasparenza generale, non per i prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori);
3. annunci pubblicitari⁴ (nel caso di prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori gli annunci pubblicitari svolgono la medesima funzione svolta dal foglio informativo nella trasparenza generale e devono avere un contenuto minimo obbligatorio specifico);
4. schema contrattuale e relativo documento di sintesi (nella trasparenza generale il DS rappresenta sia l'informativa precontrattuale personalizzata sia il frontespizio del contratto, nel credito ai consumatori rappresenta solo il frontespizio del contratto);
5. IEB, modulo denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", che rappresenta l'informativa precontrattuale personalizzata per il credito ai consumatori;
6. per i contratti relativi a strumenti di pagamento, che prevedono l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. carte di pagamento, home banking), un documento, aggiornato, che richiami i contenuti delle clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo del servizio, l'obbligo del cliente di rispettare i termini contrattuali per un

¹ Per i servizi di pagamento deve essere preventivamente valutata la compatibilità dei prodotti/servizi con le diverse categorie di clienti tenendo conto dello specifico regime applicabile a tali categorie.

² Per i servizi di pagamento vengono preventivamente individuate, tra quelle consentite dalla normativa, le deroghe che saranno poi pattuite nel contratto e gestite anche con il supporto del sistema informativo.

³ Per i contratti relativi ai servizi di pagamento, il F.I., il DDS e il contratto devono contenere anche le informazioni necessarie ad adempiere alla PSD (cfr. per il contenuto par. 4 sez IV, Servizi di Pagamento, del Provvedimento del 29 luglio 2009, recante "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

⁴ La nuova disciplina in materia di credito ai consumatori ha introdotto una specifica disciplina per gli annunci pubblicitari relativi a questo tipo di contratto.

utilizzo sicuro dello strumento di pagamento e infine l'obbligo del cliente di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo dello strumento di pagamento⁵;

7. relazione contenente l'analisi degli impatti sull'organizzazione, sul sistema informativo e sul piano di formazione della Banca, derivanti dall'introduzione del nuovo prodotto/servizio⁶;
8. in caso di contratti, destinati alla clientela al dettaglio, che prevedano per gli affidamenti e gli sconfinamenti l'applicazione di forme complesse di remunerazione:
 - a. qualora sia prevista l'applicazione della CMS, la documentazione relativa al prodotto/servizio equivalente, proposto in alternativa, caratterizzato da un contratto che contempra forme di remunerazione diverse;
 - b. una procedura interna⁷ che descriva le modalità con cui la Banca intende prestare assistenza al cliente al fine di agevolarlo nella comprensione del prodotto/servizio offerto e preveda la segnalazione al cliente della disponibilità, sul sito internet della Banca, di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme.

La documentazione predisposta viene trasmessa alla Funzione di conformità per la valutazione definitiva della conformità del prodotto/servizio.

1.5. VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ DEL PRODOTTO/SERVIZIO

1.5.1. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

La **Funzione di conformità** verifica la documentazione predisposta dal gruppo di lavoro al fine di valutare la struttura dei prodotti/servizi con riferimento a:

- conformità della documentazione alle prescrizioni di legge;

⁵ Tale documento dovrà essere aggiornato tenendo conto dell'evoluzione delle minacce tecnologiche.

⁶ Qualora si tratti di contratti relativi a servizi di pagamento, nella predisposizione del nuovo prodotto e negli impatti organizzativi. È necessario tenere conto anche dei c.d. "cut off time" (ovvero il momento entro il quale l'ordine di pagamento si considera ricevuto e l'eventuale limite giornaliero entro il quale gli ordini si considerano pervenuti) in modo da riportarlo correttamente nella documentazione di trasparenza.

⁷ La modalità con cui ottemperare all'adempimento potrebbe essere quella di inserire, all'interno dell'ordine di servizio che informa la "rete" dell'inizio della fase di commercializzazione del prodotto/servizio l'indicazione che gli operatori devono provvedere ad "illustrare le caratteristiche del prodotto/servizio in modo chiaro e semplice e segnalare la disponibilità sul sito internet della banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme".

- comprensibilità, da parte della clientela: della struttura, delle caratteristiche e dei rischi tipicamente connessi sia ai singoli prodotti/servizi sia alla loro combinazione in caso di offerta contestuale di altri contratti accanto ad un contratto di finanziamento;
- qualora nello schema contrattuale del prodotto/servizio destinato alla clientela al dettaglio sia prevista una forma complessa di remunerazione degli affidamenti o degli sconfinamenti:
 - definizione di specifiche procedure volte a prestare assistenza al cliente, al fine di agevolarlo nel comprendere, prima della stipula del contratto o in tempo utile per l'esercizio del diritto di recesso, l'effettiva portata della previsione;
 - pubblicazione sul sito internet di un algoritmo che consenta al cliente un agevole calcolo dei costi complessivi dell'utilizzo delle somme secondo le proprie esigenze;
 - modalità di segnalazione al cliente della disponibilità, sul sito internet della Banca, di detto algoritmo (cfr. punto 7b paragrafo 4.3);
 - individuazione dell'offerta alternativa per lo stesso prodotto/servizio da proporre al cliente, ovvero del prodotto/servizio caratterizzato da altre forme di remunerazione (quali la commissione per la messa a disposizione dei fondi).
- qualora il prodotto/servizio preveda l'offerta contestuale di uno o più contratti oltre ai contratti di finanziamento:
 - analisi dei rischi, reputazionali e legali, connessi all'offerta contestuale di più contratti, con particolare attenzione:
 - ai casi in cui i contratti offerti congiuntamente a un finanziamento non siano funzionali rispetto alle caratteristiche del finanziamento;
 - alle esigenze di presidio del rischio di credito e/o di conservazione della garanzia.
 - verifica, nel caso in cui il contratto offerto contestualmente non sia obbligatorio per l'ottenimento del finanziamento, che le forme di remunerazione e valutazione della rete di vendita non siano tali da costituire un forte incentivo alla vendita anche del contratto offerto contestualmente, rispetto alla vendita del solo finanziamento.
 - rispetto della disciplina di settore in cui i servizi accessori offerti ricadono.
 - corretta inclusione nel calcolo del TAEG dei costi dei servizi accessori eventualmente connessi al prodotto/servizio.
- qualora si tratti di strumenti di pagamento a maggior rischio di frode, attenzione all'utilizzo di piattaforme tecniche che consentano di effettuare pagamenti in condizioni di elevata sicurezza.

1.5.2. DOCUMENTAZIONE

La **Funzione di conformità** sintetizza i risultati della propria attività di verifica della struttura e delle caratteristiche del prodotto/servizio in una relazione, includendo, nel caso di prodotti/servizi che prevedano l'offerta contestuale accanto ad un contratto di finanziamento di un altro contratto, una valutazione dei rischi, reputazionali e legali, connessi alla commercializzazione del prodotto/servizio stesso.

Tale relazione viene trasmessa agli organi di vertice della Banca.

1.6. PRESENTAZIONE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DELIBERA

1.6.1. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

La Direzione presenta al Consiglio di Amministrazione la documentazione predisposta dal gruppo di lavoro e la relazione della Funzione di conformità.

Il Consiglio di Amministrazione dopo aver esaminato quanto proposto, delibera in merito alle caratteristiche del prodotto/servizio ed alle relative condizioni economiche.

1.7. PREDISPOSIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI PRODOTTO/SERVIZIO E DELLA NORMATIVA INTERNA

1.7.1. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Conformemente a quanto deliberato dal Consiglio di Amministrazione, l'Ufficio Organizzazione e Sistemi Informativi perfeziona, su indicazione della Direzione, la documentazione per la commercializzazione del prodotto/servizio e la mette a disposizione della struttura per la vendita.

1.7.2. DOCUMENTAZIONE PER LA COMMERCIALIZZAZIONE DEL PRODOTTO/SERVIZIO

L'Ufficio Marketing, con il supporto dell' **Ufficio Organizzazione e Sistemi Informativi**, mette a disposizione alla rete di vendita la seguente documentazione:

1. Scheda prodotto;
2. Foglio informativo (obbligatorio per la normativa di trasparenza generale, non per i prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori);

3. annunci pubblicitari⁸ (nel caso di prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori gli annunci pubblicitari svolgono la medesima funzione svolta dal foglio informativo nella trasparenza generale e devono avere un contenuto minimo obbligatorio specifico);
4. schema contrattuale e relativo documento di sintesi (nella trasparenza generale il DS rappresenta sia l'informativa precontrattuale personalizzata sia il frontespizio del contratto, nel credito ai consumatori rappresenta solo il frontespizio del contratto);
5. IEB, modulo denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", che rappresenta l'informativa precontrattuale personalizzata per il credito ai consumatori;
6. per i contratti relativi a strumenti di pagamento, che prevedono l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. carte di pagamento, home banking), un documento, aggiornato, che richiami i contenuti delle clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo del servizio, l'obbligo del cliente di rispettare i termini contrattuali per un utilizzo sicuro dello strumento di pagamento e infine l'obbligo del cliente di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo dello strumento di pagamento;
7. relazione elaborata dall'Ufficio Organizzazione e Sistemi informativi contenente l'analisi degli impatti sull'organizzazione, sul sistema informativo, e sul piano di formazione della Banca, derivanti dall'introduzione del nuovo prodotto/servizio;
8. in caso di contratti, destinati alla clientela al dettaglio, che prevedano per gli affidamenti e gli sconfinamenti l'applicazione di forme complesse di remunerazione:
 - a. qualora sia prevista l'applicazione della CMS, la documentazione relativa al prodotto/servizio equivalente, proposto in alternativa, caratterizzato da un contratto che contempa forme di remunerazione diverse;
 - b. una procedura interna⁹ che descriva le modalità con cui la Banca intende prestare assistenza al cliente al fine di agevolarlo nella comprensione del prodotto/servizio offerto e preveda la segnalazione al cliente della disponibilità, sul sito internet della Banca, di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme.

⁸ La nuova disciplina in materia di credito ai consumatori ha introdotto una specifica disciplina per gli annunci pubblicitari relativi a questo tipo di contratto.

⁹ Gli operatori devono provvedere ad "illustrare le caratteristiche del prodotto/servizio in modo chiaro e semplice e segnalare la disponibilità sul sito internet della banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme".

2. FASE DI PROPOSTA E COMMERCIALIZZAZIONE DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO

2.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata, in conformità con la Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza e con il Provvedimento di attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), illustra le modalità operative adottate dalla Banca con riguardo alle attività di proposta e commercializzazione di prodotti/servizi, anche nell'ipotesi di intervento di soggetti terzi.

2.2. OBIETTIVI

La Banca adotta la seguente procedura interna finalizzata a:

- assicurare la comprensibilità, l'accessibilità da parte della clientela e la completezza della documentazione informativa utilizzata dalla rete di vendita nonché la pubblicità della stessa sul sito internet della stessa;
- evitare modalità di commercializzazione oggettivamente idonee a indurre il cliente a selezionare prodotti/servizi manifestamente non adatti;
- garantire l'adeguata e aggiornata conoscenza delle disposizioni di vigilanza e delle procedure interne da parte della rete di vendita.

La procedura, graduata in funzione della complessità dei prodotti/servizi, delle tecniche di commercializzazione adottate, del target di clientela, viene formalizzata e periodicamente valutata in termini di adeguatezza e di efficacia.

2.3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

Per la commercializzazione di prodotti/servizi inclusi nell'ambito applicativo della trasparenza generale è **obbligatoria** la seguente documentazione:

1. **documento denominato "Principali diritti del cliente"**, redatto sulla base delle indicazioni di Banca d'Italia, esposto e messo a disposizione nei locali aperti al pubblico (anche attraverso apparecchiature tecnologiche) nonché pubblicato sul sito internet della Banca;

2. **Guide pratiche**¹⁰, stampate conformemente ai modelli previsto dalla Banca d'Italia e messe a disposizione della clientela nei locali aperti al pubblico nonché pubblicate sul sito internet della Banca;
3. **"Foglio informativo"**, messo a disposizione nei locali aperti al pubblico (anche attraverso apparecchiature tecnologiche). Per i mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale è necessario predisporre, oltre ai fogli informativi relativi al singolo prodotto, anche un foglio comparativo delle diverse tipologie di mutui offerti. Il foglio comparativo non è necessario se viene predisposto un unico foglio informativo contenente le informazioni su tutte le tipologie di mutuo offerte;
4. **Copia del contratto idonea per la stipula**, da consegnare gratuitamente, su richiesta del cliente. Per i contratti di finanziamento il cliente può richiedere o la copia del contratto idonea per la stipula (*che può essere subordinata al pagamento delle spese di istruttoria*) o lo schema del contratto, privo delle condizioni economiche e/o preventivo delle condizioni economiche (*può essere richiesta dal cliente ed è gratuita*).
5. **"Documento di sintesi"**: frontespizio del contratto, da consegnare gratuitamente, su richiesta del cliente, in alternativa alla copia contrattuale idonea per la stipula;
6. **Copia del contratto quadro idoneo per la stipula, ivi compreso il documento di sintesi**, da consegnare gratuitamente al cliente nel caso di offerta di servizi di pagamento¹¹;
7. per i contratti che prevedono per gli affidamenti e gli sconfinamenti l'applicazione di forme complesse di remunerazione:
 - a. qualora sia prevista l'applicazione della CMS, la documentazione relativa al prodotto/servizio equivalente, proposto in alternativa, caratterizzato da un contratto che contenga forme di remunerazione diverse;
 - b. una procedura interna¹² che descrive le modalità con cui prestare assistenza al cliente al fine di agevolarlo nella comprensione del prodotto/servizio offerto e prevede la segnalazione, allo stesso cliente, da parte dell'operatore della disponibilità sul sito internet della Banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme.

Per la commercializzazione di prodotti/servizi inclusi nell'ambito applicativo della trasparenza per il **credito ai consumatori** è prevista **obbligatoriamente** la seguente documentazione:

1. informativa precontrattuale personalizzata (IEB);
2. copia del contratto idonea per stipula (la cui consegna può essere richiesta dal cliente ed è sempre gratuita);
3. **"documento di sintesi"**: frontespizio del contratto.

La Banca può predisporre:

- scheda prodotto da mettere a disposizione della rete di vendita;

¹⁰ Le Disposizioni di trasparenza di Banca d'Italia prevedono 3 Guide pratiche: (i) Guida pratica al conto corrente; (ii) Guida pratica al mutuo; (iii) Guida pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario.

¹¹ Obbligo previsto dalla PSD.

¹² Gli operatori devono provvedere ad "illustrare le caratteristiche del prodotto/servizio in modo chiaro e semplice e segnalare la disponibilità sul sito internet della banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme".

- annunci pubblicitari, distinguendone i contenuti obbligatori a seconda della normativa di riferimento.

2.4. OBBLIGHI CONNESSI ALLA COMMERCIALIZZAZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI

2.4.1. L'UFFICIO MARKETING E L'UFFICIO ORGANIZZAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI

L'Ufficio Marketing in collaborazione con l'Ufficio Organizzazione e Sistemi informativi garantisce la messa a disposizione della clientela presso i locali aperti al pubblico e nel sito internet della Banca dei seguenti documenti per la commercializzazione di prodotti/servizi inclusi nell'ambito applicativo della trasparenza:

1. Documento denominato "Principali diritti del cliente";
2. Guide pratiche;
3. "Fogli informativi" [nonché il foglio comparativo dei mutui offerti].

Mette a disposizione della **rete di vendita**:

1. **Copia del contratto idonea per la stipula**, da consegnare gratuitamente, su richiesta del cliente. Per i contratti di finanziamento il cliente può richiedere o la copia del contratto idonea per la stipula (*che può essere subordinata al pagamento delle spese di istruttoria*) o lo schema del contratto, privo delle condizioni economiche e/o preventivo delle condizioni economiche (*può essere richiesta dal cliente ed è gratuita*).
2. "**Documento di sintesi**": frontespizio del contratto, da consegnare gratuitamente, su richiesta del cliente, in alternativa alla copia contrattuale idonea per la stipula;
3. **Scheda prodotto**;
4. per i **contratti** che prevedono per gli affidamenti e gli sconfinamenti l'applicazione di **forme complesse di remunerazione**:
 - a. qualora sia prevista l'applicazione della CMS, la documentazione relativa al prodotto/servizio equivalente, proposto in alternativa, caratterizzato da un contratto che contenga forme di remunerazione diverse;
 - b. una procedura interna¹³ che descrive le modalità con cui prestare assistenza al cliente al fine di agevolarlo nella comprensione del prodotto/servizio offerto e prevede la segnalazione da parte dell'operatore al cliente della disponibilità sul sito internet della Banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme;
5. per la commercializzazione di **prodotti/servizi** inclusi nell'ambito applicativo della trasparenza per il **credito ai consumatori**:
 - a. **modulo IEB**: informativa precontrattuale personalizzata;

¹³ Gli operatori devono provvedere ad "illustrare le caratteristiche del prodotto/servizio in modo chiaro e semplice e segnalare la disponibilità sul sito internet della banca di un algoritmo per il calcolo dei costi complessivi per l'utilizzo delle somme".

- b. **copia del contratto idonea per la stipula** (la cui consegna può essere richiesta dal cliente ed è sempre gratuita);
 - c. **“Documento di sintesi”**: frontespizio del contratto;
 - d. procedure interne volte a garantire **assistenza personalizzata gratuita, cliente per cliente**, prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione del cliente per l’esercizio dello *jus poenitendi*. Tali procedure devono assicurare al cliente facilità di accesso all’assistenza personalizzata e prevedere che il consumatore possa ottenere le spiegazioni necessarie sia oralmente, sia attraverso tecniche di comunicazione a distanza che consentano una interazione diretta e individuale con gli addetti;
6. per la commercializzazione dei servizi di pagamento inclusi nell’ambito applicativo della PSD:
- a. **copia del contratto quadro idoneo per la stipula, ivi compreso il documento di sintesi**, da consegnare gratuitamente al cliente nel caso di offerta di servizi di pagamento;

L’Ufficio rende disponibili eventuali annunci pubblicitari, distinguendone i contenuti obbligatori, a seconda della normativa di riferimento.

2.4.2. RETE DI VENDITA

Gli Addetti alla rete di vendita nel corso della proposta e della contestuale/successiva commercializzazione del prodotto/servizio sono tenuti a prestare assistenza al cliente astenendosi dall’indurre quest’ultimo a selezionare prodotti/servizi evidentemente inadatti alle proprie esigenze.

A tal fine l’addetto alla rete di vendita prima di proporre al cliente un prodotto/servizio deve verificare, sulla base della scheda prodotto, che questo sia destinato alla fascia di clientela a cui il cliente appartiene.

Gli **addetti** alla rete di vendita **devono**:

1. seguire le modalità di commercializzazione individuate in base alla “tipologia del cliente”;
2. rispettare le iniziative di autoregolamentazione a cui la Banca aderisce;
3. utilizzare attivamente tutta la documentazione di trasparenza relativa al prodotto/servizio, avendo cura di garantirne l’accessibilità da parte della clientela anche segnalando eventuali problemi all’Ufficio Marketing e/o all’Ufficio Organizzazione e Sistemi informativi;
4. accertare che la clientela, prima di sottoscrivere il contratto, abbia avuto modo di valutare la documentazione informativa;
5. provvedere alla consegna al cliente di tutta la documentazione obbligatoria ai sensi di legge acquisendo le necessarie sottoscrizioni dallo stesso;
6. acquisire le informazioni necessarie per determinare la qualifica del cliente e consegnare allo stesso l’apposita informativa, da cui risultano la qualifica attribuita e le modalità con cui chiederne la modifica;
7. per i servizi di pagamento, acquisire le informazioni necessarie per determinare la qualifica del cliente e assicurare la successiva corretta gestione delle operazioni in relazione alla categoria di appartenenza;
8. consegnare, su richiesta del cliente, la copia del contratto idonea per la stipula e/o del documento di sintesi;

9. consegnare la copia del contratto quadro idonea per la stipula e del documento di sintesi in caso di offerta di servizi di pagamento¹⁴, avendo cura di verificare preventivamente la categoria di cliente (consumatore, micro-impresa/professionista, altro);
10. ritirare dal cliente copia del contratto stipulato debitamente firmato in tutte le sue parti e archivarlo;
11. aggiornare costantemente le proprie conoscenze e competenze professionali, in particolare in materia di trasparenza bancaria;
12. osservare con diligenza le procedure adottate dalla Banca al fine di fornire alla clientela chiarimenti sui suoi diritti e sulle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti;
13. ispirarsi nei rapporti con la clientela ai criteri di buona fede, correttezza, onestà per preservare il buon nome della Banca e rafforzare la fiducia dei clienti nella correttezza operativa e gestionale della stessa.

Prodotti/servizi rientranti nella trasparenza per il credito ai consumatori

Nel caso di prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo della **trasparenza per il credito ai consumatori** gli addetti alla rete di vendita, oltre a quanto previsto ai punti precedenti, con esclusione del punto 7, devono:

- a. consegnare il modulo IEB e acquisire la sottoscrizione da parte del cliente per l'avvenuta consegna sulla copia conservata dalla Banca;
- b. consegnare (se richiesto dal cliente) la copia del contratto idonea per la stipula;
- c. assicurarsi, prima della sottoscrizione del contratto da parte del cliente, che le condizioni economiche riportate nel contratto corrispondano a quelle riportate nell'ultimo modulo IEB consegnato e fatto sottoscrivere, in caso contrario far sottoscrivere al cliente un nuovo modulo IEB contenente le stesse condizioni economiche riportate nel contratto definitivo, informandolo delle modifiche apportate;
- d. garantire **assistenza personalizzata gratuita, cliente per cliente**, prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione del cliente per l'esercizio dello *jus poenitendi*:
 - illustrando le informazioni contenute nell'IEB;
 - descrivendo le caratteristiche essenziali del prodotto/servizio offerto;
 - evidenziando gli effetti che il finanziamento può avere sulla situazione personale del cliente, sottolineando quali possano essere le conseguenze del mancato adempimento degli obblighi contrattuali.

Offerta fuori sede

Nel caso di **offerta fuori sede** gli addetti alla rete di vendita, prima che il contratto sia concluso, devono consegnare al cliente, acquisendo un'attestazione dell'avvenuta consegna da conservare agli atti, la seguente documentazione:

1. il documento denominato **"Principali diritti del cliente"** oppure la **Guida pratica** se prevista dal servizio offerto, per i prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo della trasparenza generale;
2. il **"foglio informativo"** (che riporta i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente e gli eventuali costi aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta), per i prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo della trasparenza generale;

¹⁴ L'adempimento previsto dalla PSD risulta già assolto, per i contratti stipulati tramite scambio di lettere, attraverso la consegna della proposta contrattuale.

3. il **modulo IEB**, per i prodotti/servizi rientranti nell'ambito applicativo della trasparenza del credito ai consumatori;
4. in caso di contratto di finanziamento il **documento contenente i tassi effettivi globali medi (TEGM)** previsti dalla legge antiusura (legge n. 108/1996).

Offerta contestuale di più contratti

Nel caso di **offerta contestuale, accanto a un contratto di finanziamento, di altri contratti**, gli addetti della rete di vendita sono tenuti a:

- avvertire il cliente in modo chiaro ed evidenziato dell'esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso un'illustrazione della corrispondente voce della documentazione precontrattuale messa a disposizione (foglio informativo, documento di sintesi, "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori"). L'informazione va resa sin dal primo contatto e, comunque, non appena emerge la necessità di stipulare il contratto avente ad oggetto il servizio accessorio connesso con il contratto di credito (es. in connessione con la valutazione del merito di credito del cliente);
- illustrare chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti;
- in caso di servizi accessori connessi con il contratto di credito qualificati come facoltativi:
 - descrivere gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti;
 - evidenziare il costo del prodotto/servizio nei due casi di sottoscrizione e di non sottoscrizione del servizio accessorio;
- consegnare al cliente per ciascuno dei contratti offerti contestualmente la specifica **documentazione precontrattuale e ad acquisire la sottoscrizione** da parte del cliente.

Prodotti/servizi rientranti nella disciplina relativa ai servizi di pagamento

Quando viene stipulato un contratto relativo a strumenti di pagamento che prevedono l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. carte di pagamento, home banking), **gli addetti alla rete di vendita** richiamano l'attenzione del cliente, anche avvalendosi di uno specifico documento, sui seguenti aspetti:

- clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo del servizio,
- obbligo del cliente di rispettare i termini contrattuali per un utilizzo sicuro dello strumento di pagamento;
- obbligo del cliente di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo dello strumento di pagamento.

2.4.3. FORMAZIONE

La Direzione, in collaborazione con l'**Ufficio Marketing** e con l'**Ufficio Organizzazione e Sistemi informativi** pianifica, per la rete di vendita e le altre funzioni coinvolte a diverso titolo nel processo di commercializzazione, gli interventi formativi necessari a garantire la conoscenza:

- delle caratteristiche del prodotto/servizio;
- delle caratteristiche della clientela target;
- delle modalità di commercializzazione individuate;

- degli adempimenti normativi connessi;
- degli applicativi tecnologici utilizzati;
- dei rischi connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento.

3. FASE SUCCESSIVA ALLA VENDITA DEL PRODOTTO O DEL SERVIZIO

3.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La procedura di seguito riportata, in conformità con la Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza con il Provvedimento di attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti), illustra le modalità operative adottate dalla Banca con riguardo alle attività di assistenza alla clientela nelle fasi successive alla vendita di un prodotto/servizio.

3.2. OBIETTIVI

La Banca adotta la seguente procedura interna finalizzata ad assicurare:

- il cambiamento della qualifica della clientela al sussistere dei presupposti;
- la corretta quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela;
- la possibilità per il cliente di avere il testo aggiornato del contratto, in formato elettronico o cartaceo, in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli, qualora siano state apportate modifiche unilaterali;
- la restituzione di somme indebitamente addebitate al cliente.

Tale procedura è volta anche a far sì che vengano correttamente adempiuti i seguenti obblighi in materia di servizi di pagamento:

- gestione delle operazioni di pagamento in relazione alla qualifica del cliente;
- in caso di stipula di un contratto relativo a strumenti di pagamento che prevedono l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. carte di pagamento, home banking) obblighi informativi nei confronti della clientela in ordine ai seguenti aspetti:
 - clausole contrattuali;
 - rispetto dei termini contrattuali
 - diligenza nei comportamenti.

La procedura, graduata in funzione della complessità dei prodotti/servizi, delle tecniche di commercializzazione adottate, del target di clientela, viene formalizzata e periodicamente valutata in termini di adeguatezza e di efficacia.

3.3. OBBLIGHI POST-VENDITA

La Banca intende prestare la massima attenzione alle richieste avanzate dai clienti dopo l'acquisto di prodotti/servizi. A tal fine:

- procede tempestivamente a cambiare la qualifica attribuita al cliente qualora ne ricorrano i presupposti e questi ne faccia richiesta;
- procede di iniziativa a informare il cliente della possibilità di chiedere il cambio di qualifica, nell'ipotesi in cui accerti la sussistenza dei presupposti per l'assegnazione ad una categoria per cui è previsto un regime di maggior tutela;
- per i servizi di pagamento procede a variare la qualifica dei professionisti che presentino caratteristiche di fatturato e numero di dipendenti analoghi alle micro-imprese, da "utilizzatori che non sono consumatori" a "micro-imprese", ove richiesto dai professionisti stessi.
- attesta per iscritto e approva formalmente la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela quando la normativa vigente richiede che essi non possano superare le spese sostenute dalla Banca;
- consegna al cliente che ne faccia richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni;
- consegna il testo aggiornato del contratto e del documento di sintesi al cliente che ne faccia richiesta;
- procede alla tempestiva restituzione delle spese indebitamente addebitate al cliente.

3.3.1. CAMBIAMENTO DELLA QUALIFICA DELLA CLIENTELA

Al fine di garantire il tempestivo cambiamento della qualifica attribuita al cliente, la Banca opera con le seguenti modalità:

- se il cliente, ricorrendone i presupposti, richiede il cambiamento della qualifica, **gli addetti della rete di vendita** ricevono la sua richiesta facendo sottoscrivere una apposita dichiarazione e raccolgono la documentazione atta a dimostrare la correttezza della nuova classificazione;
- se la Banca, sulla base delle informazioni acquisite, accerta la sussistenza dei presupposti per l'assegnazione al cliente di una categoria che preveda un regime di maggior tutela, **la Filiale** procede d'iniziativa ad informare il cliente della possibilità di richiedere il cambio di qualifica.

Inoltre per i servizi di pagamento:

- se il professionista, ricorrendone i presupposti, richiede di essere equiparato alla micro-impresa, **gli addetti della rete di vendita** ricevono la sua richiesta facendo sottoscrivere una apposita dichiarazione e raccolgono la documentazione atta a dimostrare la correttezza della nuova classificazione;

3.3.2. QUANTIFICAZIONE DEI CORRISPETTIVI RICHIESTI DALLA CLIENTELA

La Banca, al fine di attestare per iscritto e approvare formalmente la quantificazione dei corrispettivi richiesti alla clientela - qualora la normativa vigente richieda che essi non possano superare le spese effettivamente sostenute dalla stessa - opera con le seguenti modalità:

1. se **il cliente** (colui che gli succede a qualunque titolo o colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni) **esercita il diritto di ottenere**, a proprie spese e entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, **copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni, la Banca:**
 - a. indica al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese;
 - b. attesta, successivamente e per iscritto, la quantificazione del corrispettivo richiesto, formalmente approvata dalla **Direzione**;
2. per la quantificazione dei **costi da addebitare alla clientela quale corrispettivo delle comunicazioni periodiche:**
 - a. l'Ufficio Organizzazione e Sistemi Informativi attesta per iscritto l'ammontare delle spese effettivamente sostenute dalla Banca, distinguendo per tipologia di comunicazione (estratto conto/rendiconto, documento di sintesi ex art 118 e 119 del TUB) e per modalità di inoltro (forma cartacea o elettronica);
 - b. la **Direzione** le approva formalmente e determina il costo da addebitare al cliente in misura non superiore alla spese sostenute.

3.3.3. CONSEGNA DEL TESTO AGGIORNATO DEL CONTRATTO

Qualora la Banca apporti modifiche unilaterali al contratto, al fine di assicurare la possibilità al cliente di ottenere, in qualsiasi momento e in tempi ragionevoli, copia del testo aggiornato (a sua scelta in formato elettronico o cartaceo) è previsto che

1. l'unità organizzativa che riceve la richiesta dal cliente:
 - a. si assicuri che la stessa sia formulata per iscritto e riporti la scelta relativa al formato (elettronico, cartaceo);
 - b. comunichi al cliente il termine entro cui la sua richiesta verrà soddisfatta;
 - c. trasmetta tempestivamente detta richiesta alla Funzione Organizzazione/IT;
2. **la Filiale** provvede a consegnare al cliente:
 - a. la copia del contratto originale corredata dal documento di sintesi aggiornato alla data della richiesta, nel caso in cui **le modifiche unilaterali abbiano riguardato esclusivamente le condizioni economiche**;
 - b. la copia del contratto originale, corredata da tutte la documentazione da cui risultano le variazioni unilaterali nel tempo comunicate al cliente, **se le modifiche hanno riguardato anche le clausole contrattuali**.

3.3.4. RESTITUZIONE DI SPESE INDEBITAMENTE ADDEBITATE

Al fine di restituire tempestivamente le spese indebitamente addebitate al cliente, la Direzione analizza l'indebito e, se del caso, dispone il rimborso per il tramite dell'Ufficio Contabilità.

3.3.5. GLI OBBLIGHI INFORMATIVI

Nelle occasioni di interlocuzione, **gli addetti alla rete di vendita** richiamano l'attenzione del cliente, titolare di un contratto relativo a strumenti di pagamento che prevedono l'utilizzo di dispositivi personalizzati di sicurezza (es. carte di pagamento, home banking), anche avvalendosi di uno specifico documento, sui seguenti aspetti:

- clausole contrattuali che disciplinano l'utilizzo del servizio,
- obbligo del cliente di rispettare i termini contrattuali per un utilizzo sicuro dello strumento di pagamento;
- obbligo del cliente di assumere un comportamento diligente nell'utilizzo dello strumento di pagamento.

4. GESTIONE DEI RECLAMI

4.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza prevede che gli intermediari adottino specifiche procedure per la trattazione dei reclami (descritte nel paragrafo 3 della sezione).

La procedura di seguito riportata illustra le modalità operative previste dalla Banca per un'efficace la gestione dei reclami ricevuti.

Ai fini della presente procedura sono escluse le contestazioni relative:

- ai servizi e alle attività di investimento come definite dal TUF nonché al collocamento di prodotti finanziari con finalità di investimento;
- al trattamento dei dati personali di cui al D. Lgs. n. 196/03 (Codice Privacy);
- alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;
- alle Carte di Credito e di debito emessi da soggetti terzi, qualora il rilievo abbia ad oggetto la gestione delle operazioni e le modalità di applicazione delle clausole contrattuali;
- a prodotti e servizi di soggetti terzi con cui il cliente ha sottoscritto il contratto per il tramite della Banca, limitatamente agli obblighi di trasparenza che sono di competenza di detti soggetti.

4.2. OBIETTIVI

La Banca adotta la seguente procedura interna per:

- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo;
- garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- mantenere con la clientela rapporti corretti e trasparenti anche al fine di evitare rischi legali e reputazionali.

4.3. PRINCIPI GENERALI E DEFINIZIONI

Di seguito vengono individuati i principi generali a cui la procedura si ispira e riportate alcune definizioni utili per la comprensione della procedura stessa.

Principi generali

La procedura si basa sui seguenti principi:

- **tracciabilità:** il reclamo deve essere sempre registrato;
- **tempestività:** la Banca garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati in 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- **trasparenza:** devono sempre essere rese note al cliente le modalità con cui presentare il reclamo alla Banca e i suoi diritti. Deve essere inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami che viene annualmente pubblicata sul sito internet della Banca;
- **chiarezza:** nelle risposte indirizzate alla clientela occorre spiegare sempre in maniera chiara le ragioni della scelta compiuta dalla Banca;
- **correttezza:** nella gestione del reclamo la condotta della Banca è improntata alla massima correttezza nei confronti del cliente;
- **conoscenza:** la Banca assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- **gratuità:** la Banca garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami.

Definizioni

Per Ufficio Reclami si intende la struttura deputata alla gestione dei reclami stessi. La Banca ha individuato come **Ufficio Reclami** la funzione di Conformità alle norme. Il responsabile dell'Ufficio Reclami è stato individuato ed il suo nominativo è stato comunicato alla Banca d'Italia secondo le modalità da questa stabilite. L'Ufficio Reclami è indipendente rispetto alle funzioni commerciali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla Banca un suo comportamento o un'omissione.

Per Conciliatore BancarioFinanziario si intende l'associazione che offre diverse modalità per affrontare e risolvere le questioni tra gli intermediari bancari e finanziari e la loro clientela, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti sono:

- **la Conciliazione:** è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il Conciliatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella conciliazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di conciliazione") l'accordo può essere omologato

dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

- **l'Ombudsman – Giurì bancario:** è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l' "Ufficio Reclami" della propria Banca o intermediario finanziario. Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del Testo unico bancario e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo dal 15 ottobre 2009 con la denominazione di **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Se è richiesto un risarcimento del danno, la questione rientra nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera i 100.000 euro.
- **l'Arbitrato** è una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti stabiliscono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione in una controversia.

Per Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si intende un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti sulla base di un'eventuale proposta formulata da un terzo (conciliatore). Ha caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente ed intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. La competenza dell'**ABF** è limitata alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, restando così escluse le controversie relative ai servizi d'investimento che, invece, possono essere sottoposte alla **Camera di Conciliazione ed Arbitrato** istituita presso la Consob ma non ancora operativa.

Per registro reclami si intende lo strumento elettronico o cartaceo in cui sono annotati e conservati i dati essenziali del reclamo, idoneo ad adempiere gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna.

Per cliente si intende qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che abbia o abbia avuto un rapporto contrattuale con la Banca nonché qualsiasi soggetto che intende entrare in relazione con la Banca.

4.4. COMPITI E RESPONSABILITÀ

L'Ufficio reclami è responsabile:

- della gestione dei reclami e della corretta tenuta del registro reclami;
- della classificazione dei reclami, anche ai fini del monitoraggio;
- dell'acquisizione di tutta la documentazione necessaria all'istruttoria del reclamo presso le competenti funzioni;
- della tempestiva trasmissione all'Ufficio reclami della Federazione Lombarda di tutta la documentazione necessaria per la risoluzione dello stesso;
- della gestione dei rapporti con l'Ufficio reclami della Federazione Lombarda durante la fase di analisi del reclamo da parte di quest'ultima fino al momento della ricezione del parere e dello schema di risposta;
- del monitoraggio del reclamo;
- della gestione delle richieste provenienti dall'ABF ed eventualmente dall'Ombudsman;

- della trasmissione al cliente della risposta entro i termini previsti dalla normativa;
- della costante consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato sul sito internet dell'ABF al fine di mantenersi costantemente aggiornato in merito agli orientamenti dell'ABF stesso;
- della valutazione dei reclami pervenuti [per le Banche aderenti all'Ufficio Reclami della Federazione: congiuntamente alla Federazione] anche alla luce degli orientamenti dell'ABF verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi;
- della predisposizione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

e nel ruolo di **funzione di conformità**:

- riferisce agli organi aziendali con periodicità almeno annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La funzione organizzazione/IT:

- formalizza ed aggiorna, se necessario, la procedura di gestione dei reclami;
- cura la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

La funzione contabilità: effettua, sulla base dell'autorizzazione ricevuta dalla Direzione, il rimborso di quanto dovuto al cliente.

La funzione del personale: è responsabile dell'organizzazione dell'attività formativa del personale preposto alla gestione dei reclami.

4.5. DESCRIZIONE DELLE FASI

La gestione dei reclami è articolata nelle seguenti fasi:

- Ricezione del reclamo;
- Registrazione nel registro reclami;
- Istruttoria del reclamo;
- Risoluzione del reclamo.

4.5.1. RICEZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami:

- riceve il reclamo per posta ordinaria, via fax oppure per posta elettronica ai recapiti indicati nella documentazione di trasparenza;

- identifica la tipologia del reclamo.

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

I tempi massimi di risposta non devono superare i 30 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo, fatto salvo il termine di 10 giorni lavorativi previsti dall'art. 14 del D.lgs. n. 11/2010 per il rimborso al cliente dell'importo di operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o per il suo tramite ovvero per fornire una giustificazione per il rifiuto di rimborso.

I 30 gg decorrono: 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.

4.5.2. REGISTRAZIONE NEL REGISTRO RECLAMI

Il reclamo ricevuto da qualsiasi unità organizzativa della Banca o presentato direttamente all'Ufficio Reclami, viene protocollato ai fini della determinazione della data di ricezione e quindi registrato nel Registro Reclami.

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione del "Registro reclami", in cui devono essere annotati:

- i dati del cliente:
 - nome e cognome/denominazione;
 - data e luogo di nascita/natura del soggetto;
 - domicilio di residenza/sede legale;
 - e – mail;
 - numero identificativo anagrafica – (anagrafica del soggetto e anagrafica del rapporto).
- i dati della controversia:
 - tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia:
 - i. conto corrente o deposito bancario;
 - ii. operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,...);
 - iii. strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,...);
 - iv. altro;
 - motivo e sottomotivo della controversia (oggetto del reclamo e motivazioni);
 - eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente;
 - valore della controversia;
 - unità organizzative della banca coinvolte.
- Data di ricezione e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

4.5.3. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami trasmette tempestivamente all'Ufficio Reclami della Federazione Lombarda tutta la documentazione necessaria per la risoluzione del reclamo, anche integrata con ulteriori informazioni raccolte presso le unità organizzative della Banca competenti per materia.

L'Ufficio Reclami della Banca è tenuto a fornire nel più breve tempo possibile ulteriore documentazione ed eventuali chiarimenti che possono essere richiesti dall'Ufficio Reclami della Federazione Lombarda.

4.5.4. RISOLUZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami della Banca:

- riceve dall'Ufficio Reclami della Federazione Lombarda la relazione scritta che contiene il giudizio circa la fondatezza o meno del reclamo e, laddove la Federazione ritenga il reclamo fondato, l'indicazione delle iniziative che la Banca dovrà assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del cliente;
- predispone la risposta conformandosi al giudizio espresso dalla Federazione;
- la trasmette al cliente entro i termini previsti dalla normativa di riferimento (30 giorni);
- ove necessario:
 - impartisce istruzioni per adempiere alla decisione assunta;
 - nel caso siano dovuti rimborsi al cliente, dà disposizioni in merito alla funzione contabilità previa autorizzazione da parte dell'organo competente;
- annota sul registro reclami l'avvenuta chiusura del reclamo, l'esito dello stesso nonché le eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato dal cliente;
- archivia la documentazione attinente la pratica.

La risposta contiene almeno:

- **se il reclamo è ritenuto fondato**, 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**, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (il cliente può proporre ricorso all'ABF ove non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo in banca oppure, se trascorso il predetto termine, previo rinnovo del reclamo) o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

4.6. PROCEDURA DAVANTI ABF ED OMBUDSMAN

ABF

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo ha l'opportunità di presentare ricorso presso l'**ABF**.

L'Ufficio Reclami ricevuta la comunicazione da parte del cliente dell'avvio del procedimento deve trasmettere – entro 30 giorni – alla Segreteria Tecnica dell'ABF una memoria corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Ombudsman

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo ha avuto esito negativo ha l'opportunità di presentare ricorso presso l'**Ombudsman** tenuto conto dell'ambito di competenza di quest'ultimo. In tal caso è la Segreteria Tecnica dell'Ombudsman che informa la Banca per iscritto dell'avvio del procedimento.

L'Ufficio Reclami ricevuta la comunicazione deve trasmettere – entro 15 giorni – alla Segreteria Tecnica dell'Ombudsman una memoria corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei tempi previsti dalla normativa.

Le decisioni dell'ABF e dell'Ombudsman sono vincolanti per la Banca, l'Ufficio Reclami:

- impartisce istruzioni per adempiere alla decisione sul ricorso;
- nel caso siano dovuti rimborsi al cliente, dà disposizioni in merito alla funzione contabilità previa autorizzazione da parte dell'organo competente;
- informa l'organo decidente delle azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione.

4.7. REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

Sono previsti obblighi di comunicazione:

- l'**Ufficio Reclami** deve pubblicare annualmente sul sito internet della Banca, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

- la **funzione di conformità** riferisce, entro 60 giorni dalla fine dell'esercizio, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, con una apposita relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

4.8. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

ALLEGATO

REGOLAMENTO DELL'UFFICIO RECLAMI DELLE BCC

Premesso

- che nel 1993 l'A.B.I ha diffuso presso le aziende di credito un accordo diretto alla istituzione di un Ufficio centralizzato dell'Ombudsman Giurì Bancario;

- che, in applicazione di detto accordo, le Bcc hanno provveduto alla costituzione di un Ufficio Reclami, con preposto un responsabile al quale debbono essere diretti i reclami della clientela prima di effettuare il ricorso all' Ombudsman Giurì Bancario;

- che tra le strutture della categoria si è convenuto di disciplinare il funzionamento dell'Ufficio Reclami prevedendo che i reclami indirizzati dalla clientela all'Ufficio Reclami siano prontamente trasmessi dal responsabile dell'Ufficio alla Federazione territoriale competente, la quale emette un proprio giudizio su ciascun reclamo presentato e, in caso di accoglimento del reclamo, fornisce indicazioni alla banca in merito alle iniziative da intraprendere;

- che, in data 18 giugno 2009, la Banca d'Italia, in attuazione della delibera CICR del 29 luglio 2008, ha emanato nuove disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, istituendo l'Arbitro Bancario Finanziario – ABF e prevedendo l'adesione obbligatoria a quest'ultimo da parte degli intermediari;

- che l'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario si affianca e non si sostituisce a quella dell' Ombudsman Giurì Bancario che, per esplicita previsione delle Istruzioni di Vigilanza, con l'avvio dell'operatività dell'ABF, cessa la propria attività relativamente alle materie di competenza dell'ABF e prosegue a gestire le sole controversie inerenti i servizi di investimento;

- che, coerentemente con le disposizioni già vigenti in materia di Ombudsman Giurì Bancario, la sezione VI delle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari prevede che gli intermediari sono tenuti a dotarsi di adeguate strutture organizzative e procedure interne, istituendo un ufficio reclami o individuando un responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela;

- che la Banca d'Italia – con l'emanazione, il 29 luglio 2009, delle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – ha stabilito, alla sezione XI, i requisiti organizzativi che gli intermediari sono tenuti ad adottare nella gestione dei reclami;

- che le BCC possono affidare a strutture esterne la gestione dei reclami, purché all'interno della banca sia individuato un soggetto responsabile; ciò in conformità al principio generale secondo cui la Banca può affidare a terzi determinati compiti o attività, non spogliandosi della responsabilità di controllare che dette attività siano adeguatamente gestite;

- che le BCC intendono ricorrere per il funzionamento di detto Ufficio Reclami alla collaborazione delle strutture di categoria, delegando a queste ultime – già incaricate della funzione di gestione dell'Ufficio reclami Ombudsman Giurì Bancario – anche la gestione dei reclami nelle materie rientranti nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario-ABF.

TUTTO CIÒ PREMESSO

Tra le BCC Associate e la Federazione Lombarda delle BCC (di seguito Federazione) si è convenuto di disciplinare come segue il funzionamento dell'Ufficio reclami.

Art. 1 - Ufficio Reclami – Le BCC provvedono alla costituzione di un Ufficio reclami – preponendovi un responsabile – che si occupa della ricezione, della registrazione nel registro reclami, della trasmissione alla Federazione nonché del riscontro dei reclami avanzati dalla clientela.

Art. 2 - Forma del reclamo – I reclami, indirizzati gratuitamente dalla clientela all'Ufficio reclami della BCC tramite posta ordinaria e/o fax e/o posta elettronica, devono preferibilmente essere formalizzati mediante l'apposito modello messo a disposizione presso le filiali della BCC e gratuitamente scaricabile dal sito internet della banca stessa.

Art. 3 – Obblighi delle BCC – Ferma restando la responsabilità della BCC di controllare che le attività affidate alla Federazione siano adeguatamente gestite, i reclami ricevuti devono essere tempestivamente trasmessi, entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dal loro ricevimento, al competente Ufficio reclami della Federazione, unitamente a tutta la documentazione necessaria per l'esame del reclamo medesimo. L'eventuale documentazione aggiuntiva o gli ulteriori chiarimenti che venissero richiesti dalla Federazione devono essere forniti dalla BCC nel più breve tempo possibile, anche consentendo l'accesso diretto di esponenti della Federazione stessa presso la BCC. La BCC è tenuta a collaborare con prontezza e disponibilità con la Federazione ai fini dell'espletamento delle attività di cui al presente Regolamento ed è altresì tenuta a conformarsi al giudizio espresso dalla Federazione in merito ai singoli reclami ad essa inoltrati.

Art. 4 – Esame dei reclami – La Federazione provvede all’esame dei singoli reclami, acquisendo tutta la documentazione utile e gli elementi ritenuti a tal fine necessari.

Art. 5 – Giudizio – La Federazione si pronuncia sul reclamo almeno 3 giorni prima della scadenza del medesimo. Il rispetto di tale termine non può essere garantito dalla Federazione nel caso in cui la BCC non provveda alla trasmissione del reclamo e della relativa documentazione entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione del medesimo ovvero non fornisca tempestivamente gli ulteriori documenti e chiarimenti richiesti. In caso di accoglimento indica le iniziative che la banca si deve impegnare ad assumere nei confronti del cliente; se invece il reclamo è ritenuto infondato fornisce una illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni per il cliente circa la possibilità di adire l’Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie. Il giudizio viene trasmesso alla BCC, mediante apposita relazione scritta per ciascun reclamo presentato.

Art. 6 – Ricorso all’ABF – In caso di ricorso all’ABF la Federazione – su richiesta della BCC – la assiste nella predisposizione delle controdeduzioni affinché la stessa possa trasmetterle nei termini alla competente segreteria tecnica dell’ABF unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso, ivi compresa quella relativa alla fase del reclamo. Se la BCC aderisce ad una Associazione degli Intermediari – ad es. al Conciliatore Bancario Finanziario- le controdeduzioni e la citata documentazione devono essere trasmesse da parte dell’Ufficio reclami della BCC entro il termine di 30 giorni a tale Associazione che entro 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede ad inoltrarle alla segreteria tecnica dell’ABF.

Art. 7 – Registrazione – L’Ufficio reclami provvede alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato e cura la pubblicazione annuale sul sito internet di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Art. 8 – Aggiornamento – L’Ufficio reclami della BCC ed l’Ufficio reclami della Federazione si mantengono costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall’organo decidente ABF, attraverso la consultazione dell’archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet, ai sensi della Sez. IV, par. 2 delle Istruzioni Banca d’Italia del 18 giugno 2009.

Art. 9 – Precedenti – L’Ufficio reclami della BCC ed l’Ufficio reclami della Federazione valutano i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Art. 10 – Pubblicità – La BCC, consapevole dell’opportunità che la clientela sia adeguatamente informata sulle modalità con le quali i reclami da essa presentati saranno esaminati, provvederà a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima del sistema di cui al presente Regolamento.