



Banca Sicana
CREDITO COOPERATIVO

Policy “Gestione Reclami”



Approvato dal Consiglio di Amministrazione

- nella seduta de 23/11/2016



INDICE

Premessa

1. Gestione Reclami



PREMESSA

La presente policy disciplina il processo "Reclami".

Il Processo "Reclami" rientra fra i processi di supporto e si compone di **due** fasi:

1. Trattazione reclami;
2. Trattazione ricorsi.

Le suddette fasi descrivono i principali aspetti ed adempimenti in materia di gestione dei reclami e degli eventuali ricorsi sia sotto l'aspetto normativo, che sotto l'aspetto operativo.

Il Direttore Generale darà attuazione alla presente policy con l'emanazione delle relative "disposizioni attuative", che dovranno essere diffuse fra tutto il personale.

Il Responsabile del processo Reclami è il Responsabile Reclami.

La presente policy deve essere resa disponibile ai dipendenti e collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione, nonché aggiornata almeno una volta l'anno.

La proposta di aggiornamento della presente policy deve contenere anche il parere di conformità della Compliance.

1. GESTIONE RECLAMI

Ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, la Banca adotta procedure per la trattazione dei reclami idonee sia a porre rimedio alle situazioni denunciate, garantendo risposte sollecite ed esaustive, nonché atte ad evitare il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nella clientela.

La Banca attribuisce la responsabilità della gestione dei reclami, in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne e esterne, al Responsabile Reclami.

E', dunque, compito del Responsabile Reclami risolvere le eventuali controversie, al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali.

Tutte le altre funzioni aziendali devono, comunque, collaborare all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

Deve essere sempre garantita la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

La Banca conserva le registrazioni di ogni reclamo e delle misure adottate per risolvere il problema sollevato. Il Responsabile Reclami è responsabile della gestione del **registro** reclami, all'interno del quale vengono riportati gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché le eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.



Il Responsabile Reclami, è deputato a tenere i rapporti con:

- l'Arbitro Bancario e Finanziario,
- le Prefetture,
- la Camera di Conciliazione ed Arbitrato Consob,
- gli organismi di mediazione abilitati,
- il Giurì – Ombudsman Bancario,

per la trasmissione materiale di tutta la documentazione o comunicazioni relative alla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Per quanto riguarda i reclami in ambito di servizi bancari e finanziari, il Responsabile Reclami:

- annualmente, predispone adeguati flussi informativi periodici di sintesi in favore delle singole strutture aziendali, incluse quelle preposte alla commercializzazione dei prodotti e/o servizi, al fine di segnalare eventuali criticità riscontrate nell'operatività aziendale e suggerire soluzioni appropriate per mitigare i rischi legali e reputazionali della banca;
- annualmente, predispone e cura la pubblicazione sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, dandone comunicazione alla funzione compliance.

Per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, il Responsabile Reclami:

- alla fine di ciascun anno solare, riporta in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati;
- fornisce all'IVASS, dietro specifica richiesta, tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'intermediazione assicurativa, incluse quelle concernenti il numero dei reclami ricevuti, i tempi di risposta, l'oggetto e
-



l'esito del reclamo, le risultanze delle analisi effettuate sui singoli reclami trattati, nonché l'ultimo prospetto statistico disponibile.

Per tutte le tipologie di reclami, con periodicità annuale, è compito del Responsabile Compliance riferire al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale, mediante apposita relazione, sia sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti avendo riguardo allo stato di lavorazione, al rispetto dei tempi e ai necessari approfondimenti qualitativi per le tematiche ricorrenti o rilevanti sia sulla adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

Per quanto riguarda i reclami in ambito di servizi ed attività di investimento, annualmente, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio d'esercizio, il Responsabile Compliance inoltra i flussi informativi inerenti i reclami a Consob attraverso il canale della Teleraccolta.

Per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, annualmente il Responsabile Compliance analizza i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito di tale analisi, valuta se tali cause possono interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

Su richiesta, fornisce all'IVASS le risultanze di tali analisi.

Le disposizioni attuative disciplinano la trattazione dei reclami.