



ESAGON

## Gestione dei Reclami

### Premessa

In conformità a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni in materia di trasparenza, la Banca ha adottato specifiche procedure per la trattazione e gestione dei reclami ricevuti, al fine di:

- assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati dalla clientela, 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.

Ai fini del presente Capitolo sono escluse le contestazioni relative:

- al trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy);
- alle richieste di cui all'art. 7 del citato decreto, che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy;

### 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 sulla attività di gestione dei reclami che viene annualmente pubblicata;
- 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

Ai fini del presente capitolo:

a) per Ufficio Reclami si intende la struttura deputata alla gestione dei reclami stessi. L' Ufficio Reclami è collocato all'interno della Divisione General Counsel. Il nominativo del responsabile dell'Ufficio Reclami 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;

b) 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, posta elettronica certificata) alla Banca un suo comportamento o un'omissione. Rientrano in tale nozione anche eventuali contestazioni relative alla fase delle trattative precontrattuali;

c) 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.

d) 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.

e) 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.

## 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;
- del monitoraggio del Reclamo;
- della gestione delle richieste provenienti dall'ABF;
- della gestione dei rapporti con il Conciliatore Bancario Finanziario;
- 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 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 e pubblicazione del rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Con cadenza annuale, al primo Consiglio di Amministrazione dell'anno successivo a quello di riferimento, il Responsabile dell'Ufficio Reclami riferisce inoltre agli organi aziendali sui Reclami ricevuti nell'anno precedente.

Il Responsabile della Funzione Compliance:

- riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei Reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate;
- cura la trasmissione all'Ufficio Reclami degli aggiornamenti normativi sulla gestione dei Reclami al fine di mantenere costante una adeguata conoscenza della materia.

Il Responsabile della Funzione Internal Audit riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sul processo di gestione dei Reclami e sul funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

L'Ufficio Retail Conto ESAGON formalizza ed aggiorna, se necessario, il processo di gestione dei reclami.

L'Ufficio Risorse Umane è responsabile dell'organizzazione dell'attività formativa del personale preposto alla gestione dei Reclami.

### 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.

### Ricezione del Reclamo

I Reclami della clientela debbono essere inviati alla Banca per iscritto ai recapiti indicati nella documentazione di trasparenza, mediante posta ordinaria, lettera raccomandata, fax, e-mail o posta elettronica certificata.

I Reclami devono contenere gli estremi del reclamante, i motivi del Reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

Il Reclamo ricevuto da qualsiasi unità organizzativa della Banca – ad esclusione di quelli ricevuti a mezzo e-mail o posta elettronica certificata, viene protocollato a cura dell'Ufficio Affari Generali ai fini della determinazione della data di ricezione.

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 consegnati all'Ufficio Affari Generali e da questo protocollati, tempestivamente, preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, indi immediatamente trasmessi all'Ufficio Reclami.

I tempi massimi di risposta non devono superare i 30 giorni di calendario dalla ricezione del Reclamo. I 30 giorni decorrono: se il Reclamo è inviato via fax o tramite e-mail o posta elettronica certificata dalla data di ricezione; se il Reclamo è inviato tramite posta ordinaria, dalla data del protocollo della posta in arrivo.

### Registrazione nel Registro Reclami

L'Ufficio Reclami ricevuto l'atto, procede alla registrazione nel Registro Reclami, tenuto in formato elettronico, in cui devono essere annotati:

a) i dati del Cliente:

- i. nome e cognome;
- ii. numero identificativo anagrafica (anagrafica del soggetto e anagrafica del rapporto);
- iii. classificazione del Cliente (Classificazione ABI);

b) i dati della controversia:

- i. data di presentazione e ricezione del Reclamo;
- ii. tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia;
- iii. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni);
- iv. eventuale documentazione di supporto presentata dal Cliente;
- v. pregiudizio economico lamentato dal Cliente o stimato in relazione a quanto esposto nel Reclamo;
- vi. data di comunicazione dell'esito del Reclamo.

### Istruttoria del Reclamo

L'Ufficio Reclami effettua una primaria valutazione del Reclamo sulla base della documentazione trasmessa dal Cliente indi, al fine di verificare l'accaduto, richiede al Responsabile dell'Ufficio Retail Conto ESAGON la predisposizione di una relazione sui fatti contestati dal Cliente, e, se del caso, la produzione della documentazione di supporto utile.

Ove ritenuto utile in base alle caratteristiche del reclamo, l'Ufficio Reclami coinvolgere altri Servizi interni competenti nella specifica materia cui si riferisce il Reclamo per la prosecuzione della pratica.

### Risoluzione del Reclamo

L'Ufficio Reclami effettua la valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal Cliente e di tutte le evidenze, in possesso della Banca, raccolte durante la fase istruttoria.

Nella valutazione del Reclamo l'Ufficio Reclami tiene in considerazione gli orientamenti delle pronunce dell'ABF su questioni analoghe a quella esaminata.

L'Ufficio Reclami termina la fase istruttoria:

- esprime il proprio giudizio sul Reclamo dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza;
- nell'ipotesi in cui lo ritenga fondato, individua le specifiche iniziative da assumere ai fini dell'accoglimento dell'istanza del Cliente, che verranno portate all'attenzione della Funzione aziendale coinvolta che, ove necessario, provvederà ad impartire istruzioni per adempiere alle decisioni assunte e a fornire opportuna evidenza al Responsabile dell'Ufficio Reclami;
- predispone la risposta da trasmettere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, o posta elettronica certificata a firma del Responsabile dell'Ufficio Reclami e/o del Responsabile della Funzione coinvolta;
- trasmette al Cliente la risposta entro i termini previsti dalla normativa di riferimento;
- 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 la Banca 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 o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Nel caso in cui siano dovuti rimborsi al Cliente, l'Ufficio Reclami raccoglie le autorizzazioni degli organi competenti e le inoltra ai Servizi competenti per gli adempimenti del caso.

Tutte le comunicazioni relative al Reclamo tra la Banca e il Cliente reclamante avvengono per iscritto mediante raccomandata A/R o mediante e-mail o fax o posta elettronica certificata, in funzione della modalità utilizzata dal Cliente per l'invio del Reclamo e comunque previa valutazione, anche alla luce della tipologia e del contenuto del singolo Reclamo, della modalità di risposta più adeguata e più tutelante per la Banca.

Le procedure di cui al presente capitolo sono gratuite per il Cliente.

### Procedura davanti all'ABF

Il Cliente rimasto insoddisfatto o il cui Reclamo ha avuto esito negativo ha l'opportunità di presentare ricorso presso l'ABF. Se la richiesta del ricorrente ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF se l'importo richiesto non è superiore a 100.000 euro.

L'Ufficio Reclami ricevuta la comunicazione da parte del Cliente dell'avvio del procedimento deve trasmettere – entro 30 giorni – le controdeduzioni al Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione riconosciuta dalla Banca d'Italia ai fini della gestione dei ricorsi all'ABF), che, dopo aver effettuato una valutazione dei contenuti, provvederà non oltre i 15 giorni successivi ad inoltrarle alla Segreteria Tecnica dell'ABF unitamente alla documentazione utile alla comprensione della controversia e illustrativa dei motivi che hanno condotto a respingere, in tutto o in parte, il Reclamo o a 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.

Tutti i termini previsti dalle vigenti disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

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

- impartisce istruzioni per adempiere alla decisione sul ricorso;
- nel caso siano dovuti rimborsi al Cliente, dà disposizioni in merito alle competenti funzioni aziendali
- informa l'organo decidente delle azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione.

### Reportistica dei Reclami trattati

La Banca, consapevole dell'opportunità che la clientela sia adeguatamente

informata sulle modalità con le quali i Reclami da essa presentati saranno esaminati, provvede a dare ampia divulgazione presso la clientela medesima della procedura di cui al presente Capitolo. Il Cliente viene altresì informato circa l'esistenza, le forme e le modalità per attivare i vigenti organismi di tutela stragiudiziale qualora non si reputi soddisfatto o non abbia ricevuta risposta al reclamo presentato.

In ordine a quanto precede, la Banca pone a disposizione della clientela, sul proprio sito istituzionale e sul portale [www.contoesagon.it](http://www.contoesagon.it), la seguente documentazione:

- una sintesi del presente Capitolo;
- Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Annualmente l'Ufficio IT, sulla base di quanto fornito dall'Ufficio Reclami, provvede a pubblicare sul sito istituzionale della Banca e sul portale [www.contoesagon.it](http://www.contoesagon.it) un rendiconto circa l'attività di gestione dei Reclami, con i relativi dati dell'anno precedente.

Con cadenza annuale, al primo Consiglio di Amministrazione dell'anno successivo a quello di riferimento, il Responsabile dell'Ufficio Reclami riferisce agli organi aziendali sui Reclami pervenuti nell'anno precedente.

Annualmente, entro la fine del mese di febbraio, l'Ufficio Reclami fornisce al Responsabile della Funzione Compliance i dati relativi alla situazione complessiva dei Reclami ricevuti nell'anno precedente unitamente ad una relazione di commento.

Il Responsabile della Funzione Compliance riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei Reclami ricevuti e sull'adeguatezza del procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Il Responsabile della Funzione Internal Audit riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sul processo di gestione dei Reclami e sul funzionamento delle strutture deputate alla gestione delle segnalazioni.

L'Ufficio Reclami, semestralmente, provvede alle segnalazioni relative alla rilevazione reclami del Monitoraggio ABI – Conciliatore Bancario sui Reclami.

### Riapertura del Reclamo

Nel caso in cui il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Banca, mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

### Formazione del personale addetto alla gestione dei reclami

La Banca prevede piani di formazione costante e adeguata rivolti a rendere gli addetti alla gestione dei reclami edotti allo svolgimento dell'attività.