	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Oggetto.....	3
1.2	Obiettivi	4
1.3	Ambito di applicazione	4
1.4	Aggiornamento.....	5
2	UFFICIO RECLAMI.....	5
2.1	Ufficio preposto.....	5
2.2	Formazione dei soggetti preposti alla trattazione dei reclami	6
3	PROCEDIMENTO	6
3.1	Modalità di inoltro dei reclami.....	6
3.2	Ricezione del reclamo.....	7
3.3	Istruttoria del reclamo.....	8
3.4	Risposta al cliente.....	9
3.5	Registrazioni e conservazione	10
3.6	Reportistica dei reclami trattati e controlli.....	11
3.7	Riapertura del reclamo e organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.....	12

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

1 PREMESSA

1.1 Oggetto

Il presente Regolamento (di seguito il “Regolamento”) definisce la procedura che la Banca adotta per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

L’adozione del presente Regolamento ottempera a quanto disposto da:

- l’articolo 128-bis del Testo Unico Bancario, D. Lgs. n. 385 del 1° settembre 1993 e successive modificazioni, che prevede l’adesione dei soggetti di cui all’articolo 115 del medesimo testo unico a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al CICR la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell’organo decidente;
- l’articolo 40 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che prevede per gli utilizzatori dei servizi di pagamento il diritto di avvalersi di sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e, a tal fine, stabilisce che le banche, gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dall’articolo 128-bis del T.U.B., per le controversie individuate dalle disposizioni attuative del medesimo articolo;
- l’articolo 5, comma 1, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, che prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l’obbligo di esperire preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo decreto, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell’articolo 128-bis del T.U.B., per le materie ivi regolate, quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;
- l’articolo 11, comma 1, lett. b) del Regolamento 648/2012/UE sugli strumenti derivati OTC, le controparti centrali e repertori di dati sulle negoziazione (c.d. EMIR) che prevede, tra l’altro, l’obbligo per le controparti che stipulano derivati OTC non compensati di adottare processi formalizzati solidi, resilienti e controllabili per “[...] l’individuazione rapida di controversie tra le parti e la loro risoluzione [...]”;
- le “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” emanate dalla Banca d’Italia in data 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito “Disposizioni sulla trasparenza bancaria”);
- le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, emanate dalla Banca d’Italia in data 13 novembre 2012 e

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

successive modificazioni e integrazioni;

- il “Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento”, approvato dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR in data 15 ottobre 2009 e successive modificazioni e integrazioni;
- il Regolamento intermediari emanato dalla Consob ai sensi dell’articolo 6, comma 2 del Testo Unico della Finanza in data 29 ottobre 2007 e successive modificazioni e integrazioni (di seguito il “Regolamento intermediari”), relativamente ai servizi di investimento e il Regolamento delegato (UE) 565/2017;
- la Comunicazione della Banca d’Italia del 18 marzo 2016 avente ad oggetto “Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell’attività di controllo”;
- il Regolamento ISVAP/IVASS n. 24 del 19 maggio 2008 - concernente la procedura di presentazione dei reclami all’ISVAP/IVASS e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione – come modificato dal Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 (di seguito il “Regolamento IVASS”);
- la Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 “Istituzione dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell’articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179” e l’annesso Regolamento.

1.2 Obiettivi


La procedura prevista nel presente Regolamento ha lo scopo di assicurare una sollecita trattazione dei reclami, specificando ruoli e responsabilità delle strutture e unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l’indipendenza decisionale dell’Ufficio appositamente costituito (Ufficio Reclami).

Essa è finalizzata a:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- assicurare massima cura alla funzione di gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, attraverso l’interlocuzione effettiva e soddisfacente con la clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali e di reputazione.

1.3 Ambito di applicazione

Il presente Regolamento si applica ai reclami di qualsiasi natura provenienti dalla clientela, inclusi quelli relativi a polizze assicurative collocate dalla Banca, in qualità di intermediario assicurativo.

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

Per reclamo si intende “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo”¹.

Sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy);
- le richieste di cui all’art. 7 del citato Codice Privacy che seguono la procedura prevista dal Regolamento per il trattamento dei dati personali.

1.4 Aggiornamento

Il presente Regolamento è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

L’ufficio Reclami è responsabile dell’aggiornamento del presente Regolamento ed è chiamato a proporre modifiche o integrazioni con cadenza almeno annuale oppure ogni qualvolta si dovessero rendere necessarie in seguito all’introduzione di nuovi requisiti normativi ovvero in conseguenza di variazioni nell’assetto organizzativo della Banca.

Il Regolamento e i relativi aggiornamenti sono pubblicati nella Intranet aziendale.

2 UFFICIO RECLAMI

2.1 Ufficio preposto

L’Ufficio Reclami della Banca è istituito presso l’ufficio Segreteria Generale, il cui Responsabile riveste, altresì, la qualifica di Responsabile dell’Ufficio Reclami. Esso è indipendente ed autonomo rispetto alle funzioni della Banca preposte alla commercializzazione di servizi e prodotti.

La Banca attribuisce all’Ufficio Reclami la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne di riferimento.

L’Ufficio Reclami è destinatario dei reclami di qualsiasi natura provenienti da tutta la clientela, eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti di *front office* abbia avuto esito negativo. L’Ufficio istruisce la pratica, valuta i reclami, predisponde ed invia la risposta al cliente, dà disposizione per l’eventuale soddisfacimento della richiesta e provvede alla conservazione ed archiviazione del reclamo.

¹ Definizione contenuta nelle Disposizioni della Banca d’Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Conformemente e con riferimento ai reclami relativi all’intermediazione di polizze assicurative, trova applicazione la definizione di reclamo di cui all’art. 2, co. 1, lett. t-bis) del Regolamento IVASS.

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

2.2 Formazione dei soggetti preposti alla trattazione dei reclami

La Banca assume iniziative formative periodiche e costanti volte a fornire al personale preposto alla ricezione e alla trattazione dei reclami un'adeguata e aggiornata conoscenza dei compiti, dei doveri e delle novità normative che hanno attinenza con il proprio incarico.

Con riferimento alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)² e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)³, la Banca garantisce che il personale chiamato alla trattazione dei reclami si mantenga costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'organo decidente, attraverso la consultazione degli archivi elettronici delle decisioni dei collegi pubblicati sui rispettivi siti internet.

3 PROCEDIMENTO

Il procedimento descritto nei successivi paragrafi non trova applicazione ai reclami aventi ad oggetto strumenti finanziari derivati OTC non compensati presentati da clienti che rientrano nella definizione di "Controparte non finanziaria" ovvero "Controparte non finanziaria sopra soglia" ai sensi del regolamento EMIR. Per la trattazione di tali reclami trovano applicazione le apposite previsioni della regolamentazione interna della Banca in materia di negoziazione di derivati O.T.C. con clientela diversa da controparti bancarie.

3.1 Modalità di inoltro dei reclami

I reclami della clientela devono essere inviati alla Banca per iscritto e secondo una delle seguenti modalità:

- mediante lettera raccomandata o fax indirizzati all'Ufficio Reclami;
- via e-mail all'indirizzo: ufficioreclami@bccbrescia.it;
- via messaggio di posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: segreteria@pec.creditocooperativodibrescia.it;

² Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari istituito dalla Banca d'Italia.

³ Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio istituito da Consob per la risoluzione di controversie in merito all'inosservanza da parte della banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

- consegnati allo sportello, contro rilascio di ricevuta.

Le modalità di inoltro dei reclami sopra riportate, insieme alla denominazione dell'Ufficio Reclami, sono pubblicate in apposita sezione, denominata "Reclami e risoluzione controversie", del sito internet della Banca.

Sono comunque validi i reclami presentati con modalità diverse da quelle sopra esposte, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione del cliente. Se presentato da un rappresentante, il reclamo è firmato anche dal cliente ovvero accompagnato da idonea procura conferita da quest'ultimo al rappresentante.

La procedura di reclamo è gratuita, per cui la Banca non può addebitare al cliente alcun onere o spesa per la sua trattazione. Allo stesso modo, è gratuita per il cliente l'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

I reclami irrituali, ossia quelli presentati con modalità diverse dalle precedenti oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, si considerano pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

3.2 Ricezione del reclamo

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Ufficio della Banca ovvero direttamente all'Ufficio Reclami.

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

In caso di reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo e relativi al comportamento dell'impresa assicurativa preponente, l'Ufficio Reclami trasmette senza ritardo il reclamo ricevuto all'impresa assicurativa, dandone contestuale comunicazione al reclamante.

Con riferimento ai reclami relativi ai servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami verifica se sono stati

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

rispettati i tempi per l'accettazione del reclamo. In particolare:

- il reclamo viene accettato se sono trascorsi non più di 13 mesi tra la data di addebito/accredito dell'operazione e la data di presentazione del reclamo per qualsiasi operazione di pagamento contestata in quanto non autorizzata o non correttamente eseguita;
- il termine di 13 mesi non opera se la Banca ha omesso di fornire o mettere a disposizione le informazioni relative all'operazione di pagamento secondo quanto previsto dalla disposizioni di trasparenza;
- il termine di 13 mesi opera anche qualora nell'operazione di pagamento sia coinvolto un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento ed in tal caso il cliente ha comunque il diritto di ottenere la rettifica da parte della Banca, fatto salvo l'eventuale azione di regresso della Banca nei confronti del prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento;
- il reclamo viene accettato se effettuato entro 8 settimane dall'addebito dei fondi oggetto di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite, ove non sia stato diversamente previsto in contratto.


3.3 Istruttoria del reclamo

L'Ufficio Reclami valuta il singolo reclamo autonomamente e avvia immediatamente l'attività di istruttoria, potendo richiedere - per un esame più approfondito della doglianza - agli altri Uffici competenti per materia, la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto tale documentazione e tutte le informazioni del caso, l'Ufficio Reclami verifica se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi dell'ABF e dell'ACF; considera le soluzioni adottate in tali casi; analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata, valuta le questioni di merito al fine di predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente

Con riferimento ai reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo, l'Ufficio Reclami analizza i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori della Banca, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, l'Ufficio Reclami valuta se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e interessa gli Uffici competenti per l'adozione di appropriate misure correttive.

L'Ufficio Reclami si avvale, al bisogno, della collaborazione dell'Ufficio implicato nella lamentela del

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

cliente. Qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, può richiedere parere specialistico non vincolante ad altri Uffici competenti ovvero a professionisti esterni.


3.4 Risposta al cliente

Terminata l'attività istruttoria, acquisito altresì l'eventuale parere tecnico specialistico, l'addetto dell'Ufficio Reclami predispose la risposta per il cliente e la sottopone alla firma del Responsabile dell'Ufficio, nel rispetto dei seguenti termini:

1. con riferimento ai reclami aventi ad oggetto rapporti bancari e finanziari diversi dai servizi di investimento, l'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste dei clienti fornendo loro risposta al più tardi entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo;
2. con riferimento ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento, l'Ufficio Reclami provvede a rispondere entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo;
3. con riferimento ai reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo, l'Ufficio Reclami provvede a rispondere entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione del reclamo;
4. con riferimento ai reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste fornendo loro risposta al più tardi entro 15 (quindici) giornate operative dalla data di ricezione del reclamo, su supporto cartaceo o comunque su supporto durevole. In situazioni eccezionali, qualora l'Ufficio Reclami non possa rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Tale disciplina non troverà applicazione nel caso di operazioni di pagamento autorizzate dal beneficiario o per il suo tramite.

Le risposte ai reclami, che devono essere redatte con linguaggio semplice e facilmente comprensibile dai clienti, contengono almeno i seguenti elementi:

- 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

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

Finanziario (ABF), l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) o altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Con riferimento ai reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo la risposta al cliente, oltre a una chiara spiegazione delle motivazioni, deve contenere l'informativa circa la possibilità di rivolgersi all'IVASS o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo e convenzionale, prima di interessare le autorità giudiziarie, specificandone le modalità.

Ove necessario, l'Ufficio Reclami dà istruzioni per la disposizione di accredito o di pagamento al cliente reclamante di quanto riconosciutogli previa autorizzazione da parte dell'organo competente (Consiglio di Amministrazione, Direzione Generale ovvero altro soggetto delegato). Copia della risposta è trasmessa all'Ufficio interessato dall'oggetto del reclamo.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante, nel caso in cui l'Ufficio Reclami respinga il reclamo. Nel caso in cui l'Ufficio ritenga fondato il reclamo e questo possa essere composto solo attraverso l'intervento di altri Uffici (ad es. nel caso di accrediti o restituzioni da riconoscere al cliente), fermo restando il riscontro nei tempi previsti dalla normativa, la definitiva chiusura del reclamo da un punto di vista amministrativo viene posticipata al momento in cui l'Ufficio Reclami riceve riscontro sull'avvenuto completamento delle attività correttive, per poi procedere alla relativa annotazione nel Registro Reclami.

3.5 RegISTRAZIONI E CONSERVAZIONE

L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato, ai sensi della normativa vigente⁴.

La registrazione deve essere idonea a espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Direzione Generale, Funzioni di Controllo, Direzione Commerciale, Ufficio Organizzazione) ed esterna (Conciliatore Bancario, ABF, ACF, Banca d'Italia, Consob).

^{4 5} In particolare delle Disposizioni sulla trasparenza bancaria, del Regolamento Intermediari e del Regolamento IVASS.

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

A tal fine, l'Ufficio Reclami mantiene, in formato elettronico, un apposito registro dei reclami (di seguito il "Registro reclami") all'interno del quale sono annotati:

- il nominativo del reclamante;
- la data di ricevimento del reclamo e la data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente;
- le informazioni essenziali circa la natura della controversia, l'eventuale importo reclamato e le misure adottate a favore del cliente.

Il reclamo e la risposta in originale nonché copia di tutta la documentazione inerente la pratica sono conservati in appositi dossier a cura dell'Ufficio Reclami.

Con riferimento ai reclami relativi a polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo, l'Ufficio Reclami mantiene nel Registro reclami una sezione dedicata, all'interno del quale sono annotati i dati di cui all'allegato 1A del Regolamento IVASS.

La tenuta della sezione dedicata è finalizzata ad assicurare:

- separata evidenza, anche in fase di registrazione, della trattazione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa;
- che, su richiesta, siano fornite all'IVASS tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca incluse:
 - a) informazioni relative al numero di reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
 - b) le risultanze delle analisi effettuate sui dati dei singoli reclami ai sensi del precedente paragrafo 3.3;
 - c) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto secondo il modello allegato 4 al Regolamento IVASS.

3.6 Reportistica dei reclami trattati e controlli

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno della Banca.

In particolare, la funzione Conformità:

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

- analizza i dati sui reclami e il trattamento dei reclami al fini di assicurare che i rischi e i problemi siano adeguatamente individuati e affrontati;
- riferisce alla Direzione Generale, con cadenza almeno annuale, e agli organi aziendali, almeno in occasione della propria relazione consuntiva annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate. In particolare, qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nel periodo cui la relazione si riferisce dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in un'apposita sezione della stessa sono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione;
- predispone il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, da pubblicare annualmente sul sito internet della Banca.

3.7 Riapertura del reclamo e organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie


Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Banca ovvero lo stesso non avesse ricevuto risposta entro i termini di cui al par. 3.4, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia cui la Banca aderisce.

A tal fine la Banca prevede all'interno dei contratti aventi ad oggetto servizi bancari e finanziari nonché nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento, specifiche clausole che disciplinano l'accesso del cliente alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, con specifica avvertenza che l'esperimento delle stesse, in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D.Lgs. 28/2010, costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa ai contratti bancari e finanziari.

In particolare, nei contratti aventi ad oggetto **servizi bancari e finanziari⁵ destinati ai consumatori**, la Banca prevede la possibilità per il cliente di accedere

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità con le quali acquisire le informazioni necessarie per l'accesso all'ABF e l'ambito della sua competenza;
- ad una procedura di conciliazione presso l'associazione Conciliatore Bancario Finanziario,

⁵ Intesi come i servizi che rientrano nell'ambito applicativo delle disposizioni del Titolo VI del TUB

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità di contatto con l'associazione;

- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Nei contratti aventi ad oggetto la prestazione di **servizi di investimento a investitori diversi dai clienti professionali**⁶, la Banca prevede la possibilità per il cliente di:

- attivare, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, una procedura di conciliazione presso l'associazione Conciliatore Bancario Finanziario, specificando l'indirizzo del sito web e le ulteriori modalità di contatto con l'associazione;
- adire l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori, specificando l'indirizzo del sito web e le modalità per acquisire ulteriori informazioni;
- attivare, previa intesa con la Banca, una procedura conciliativa presso uno degli organismi di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, con essa convenuto.

Al fine di fornire alla clientela adeguata informativa in merito al ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie esperibili in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo, la Banca si impegna inoltre a:

- richiamare nella documentazione di trasparenza e più in generale nella documentazione informativa e precontrattuale il diritto del cliente di adire uno degli organismi di risoluzione delle controversie indicate nei precedenti paragrafi del presente punto 3.7 specificando i casi in cui il ricorso a tali organismi costituisca - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari e servizi di investimento.
- pubblicare sul proprio sito internet le informazioni sugli organismi di risoluzione delle controversie ai quali la Banca aderisce, comprensive dell'indirizzo del sito web di ciascun organismo;
- mettere a disposizione dei clienti, che potranno prelevarla e portarla con sé, copia del "Regolamento per la trattazione dei reclami e dei ricorsi in materia di servizi e attività di investimento", copia della "Guida pratica" all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e

⁶ Trattasi dei clienti professionali privati e pubblici individuati nel Regolamento Intermediari Consob, in conformità alle previsioni dell'art. 6, commi 2-quinquies e 2-sexies del TUF.

	Policy per la gestione dei reclami		Codice	SU-DN-RE
	Data	04/01/2018	Versione	3.0

copia della “Guida pratica” all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) unitamente al modulo per ricorrervi e alle istruzioni per compilarlo. La “Guida pratica” all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e la “Guida pratica” all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono altresì messe a disposizione della clientela sul sito internet della Banca.

Con riferimento ai reclami aventi ad oggetto polizze assicurative collocate dalla Banca in qualità di intermediario assicurativo, la Banca riporta nella dichiarazione conforme al modello 7B allegato al Regolamento ISVAP/IVASS n. 5 del 16 ottobre 2006, nel proprio sito internet e nei locali dove è svolta l’attività di intermediazione:

- le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all’impresa di assicurazione o all’intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;
- l’indicazione della funzione per la gestione dei reclami dell’impresa di assicurazione o della Banca,, incaricata dell’esame dei reclami e i relativi recapiti;
- le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all’IVASS e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all’Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.