

Regolamento

Codice: **REG450**

Regolamento per la trattazione dei reclami

Data Aggiornamento: **26/11/2025**

Versione: 8



**BANCA
CAMBIANO** 1884
SOCIETÀ PER AZIONI

Aggiornamenti e revisioni

Revisione N.	Oggetto	Data
1.0	Prima emissione	16 novembre 2009
2.0	--	14 dicembre 2015
3.0	--	2 gennaio 2017
4.0	--	29 settembre 2020
5.0	--	30 settembre 2021
6.0	--	11 gennaio 2023
7.0	Aggiornamento denominazione uffici	15 gennaio 2025
8.0	Aggiornamento conseguente all'istituzione dell'Arbitro Assicurativo (AAS)	26 novembre 2025

Indice

1. PREMESSA.....	3
2. OBIETTIVI.....	5
3. DEFINIZIONI.....	5
4. UFFICIO RECLAMI.....	6
5. PROCEDURA OPERATIVA.....	7
5.1 Forme di inoltro dei reclami.....	7
5.2 Raccolta dei reclami da parte delle filiali.....	7
5.3 Esame dei reclami.....	7
5.4 Risposte ai reclami.....	8
5.5 Registro dei reclami.....	9
5.6 Relazioni sui reclami.....	9
5.7 Controlli di compliance.....	10
6. RIAPERTURA DEL RECLAMO E SISTEMA DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.....	11
7. FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	11
8. COMUNICAZIONI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA.....	12

1. PREMESSA

Banca Cambiano 1884 S.p.A. (la “**Banca**”), in qualità di capogruppo del Gruppo Bancario Cambiano (il “**Gruppo**”), pone al centro della propria attività le relazioni con i clienti, prestando particolare attenzione alle loro esigenze ed operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, rafforzando in tal modo la fiducia nella correttezza dell'operato della Banca e delle società del Gruppo preservandone il buon nome.

Tale attenzione trova espressione sia nell'ideazione ed offerta di prodotti e servizi, sia nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, sia assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti dalla clientela al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità della gamma di offerta o delle modalità di vendita. Nell'operare è infatti possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del cliente risultino talvolta disattese, generando insoddisfazione.

In questi casi, l'ascolto delle ragioni del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

La Banca per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, si è dotata di un apposito ufficio – che è responsabile anche della gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa e alla prestazione di servizi di investimento - indipendente dalle strutture commerciali della Banca in modo da garantirne l'imparzialità di giudizio al fine di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i potenziali conflitti di interesse con il reclamante, con le strutture o i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo. In ogni caso, deve essere garantito l'equo trattamento dei reclamanti, siano essi clienti, contraenti, assicurati, beneficiari o danneggiati.

Tale ufficio, denominato “Ufficio Reclami”, è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaustive. In particolare, la Banca adotta una procedura per la trattazione dei reclami, tesa a garantire la corretta e tempestiva gestione dei reclami stessi, conformemente alla normativa di riferimento - e, in particolare, al par. 3 della Sezione XI del Provvedimento del 29 luglio 2009 di Banca d'Italia contenente le “**Disposizioni di Trasparenza**”, alla Parte II del Libro IV, per quanto applicabile alle banche italiane che prestano servizi di investimento, del regolamento in materia di intermediari adottato da Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018, come di volta in volta modificato (il “**Regolamento Intermediari**”), e al Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, come di volta in volta modificato (il “**Regolamento 24**”), per quanto applicabile agli intermediari assicurativi - che formalizza, tra l'altro, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre strutture aziendali interessate alla gestione della lamentela.

Infatti, poiché in tutti i livelli organizzativi della Banca è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura sia perseguibile solo se i processi aziendali pongono i clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Funzioni aziendali collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività aziendali; pertanto, esse sono utilizzate da tutte le Funzioni aziendali al fine di migliorare continuamente i processi operativi, la gamma di offerta, le modalità di vendita e la relazione con la clientela.

L'Ufficio Reclami è tenuto a predisporre il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami anche ai fini della sua pubblicazione sul sito internet della Banca; per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, alla fine di ciascun anno solare, l'Ufficio Reclami dovrà riportare in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami della specie trattati.

La Funzione Compliance della Banca assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, relazionando almeno una volta all'anno 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.

Inoltre, la Funzione Compliance analizza i dati dei singoli reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei 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 interviene con l'adozione di appropriate misure correttive.

Infine, il presente documento è reso disponibile ai dipendenti mediante pubblicazione sulla rete *intranet* aziendale e dovrà essere oggetto di revisione e/o aggiornamento almeno una volta l'anno.

Si precisa inoltre che – con efficacia dal 2 dicembre 2021 – la società controllata Cambiano Leasing S.p.A. (“**Leasing**” o “**Cambiano Leasing**”) ha esternalizzato, a favore della Banca, le attività della Funzione Compliance e dell'Ufficio Reclami.

Tutto ciò premesso, nel presente documento viene riportato il “Regolamento per la trattazione dei reclami” del Gruppo, adottato dalla Banca e dalla Cambiano Leasing e applicabile alle stesse società (il “**Regolamento Reclami**”); in esso sono descritte le procedure per la trattazione dei reclami così come richiesto dalle disposizioni vigenti.

In dettaglio, il presente Regolamento Reclami recepisce:

- le indicazioni normative della Banca d'Italia, contenute nelle Disposizioni di Trasparenza¹, nonché le buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza per migliorare l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Reclami² e descrive gli adempimenti che la Banca deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti;
- le indicazioni normative di Consob, contenute nel Regolamento Intermediari, per quanto applicabile alle banche italiane che prestano servizi di investimento;
- le indicazioni normative dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni) contenute nel Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 riguardanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi³.

In apposita sezione del presente Regolamento Reclami vengono, inoltre, riportate per completezza e con l'intento di fornire un quadro unico per la gestione stragiudiziale delle doglianze della clientela, i processi di trattazione dei ricorsi presso (i) l'Arbitro Bancario Finanziario (“**ABF**”)⁴, (ii) il Conciliatore Bancario e Finanziario (organismo di conciliazione bancaria, deputato a gestire i procedimenti di mediazione), (iii) l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (“**ACF**”)⁵ (sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra intermediari e investitori) e (iv) l'Arbitro Assicurativo (sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti dai contratti di assicurazione)⁶.

Tali ricorsi scaturiscono, di norma, da un preventivo reclamo non accolto dalla Banca, che viene pertanto sottoposto al vaglio di un soggetto diverso che svolge funzioni di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR).

¹ Cfr. le Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, Sez. XI, par. 3.

² Cfr. la Comunicazione di Banca d'Italia del 18 marzo 2016 concernente l'“*Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami: buone prassi e criticità rilevate nell'attività di controllo*”.

³ Cfr. il Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

⁴ Cfr. le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 18 giugno 2009.

⁵ Cfr. Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

⁶ Cfr. il Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215.

Le modalità di presentazione dei reclami ed i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi sono indicati nei fogli informativi, nei “totem” messi a disposizione della clientela presso ogni filiale della Banca e presso la sede della Cambiano Leasing, oltre che sul sito internet delle medesime società. Tali documenti, inoltre, sono resi disponibili ai dipendenti anche sulla rete *Intranet* aziendale.

Il presente documento viene diffuso a tutte le unità organizzative coinvolte nel processo di gestione dei reclami della Clientela come di seguito definito ed è applicabile secondo proporzionalità a tutte le società del Gruppo. Le unità organizzative coinvolte applicano, nello svolgimento delle proprie attività, i principi e le regole definite nel presente Regolamento sulla base della convinzione che i processi aziendali del Gruppo devono porre il Cliente al centro della catena di creazione del valore.

Il presente Regolamento viene predisposta dall’Ufficio Organizzazione della Capogruppo ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo. Lo stesso è sottoposto a periodica revisione in considerazione anche degli eventuali aggiornamenti di tempo in tempo necessari. Le Società del Gruppo recepiscono il Regolamento con propria delibera di Consiglio.

2. OBIETTIVI

Le procedure previste all’interno del presente Regolamento Reclami assicurano una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati dalla clientela, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l’indipendenza decisionale dell’Ufficio Reclami appositamente costituito.

Viene altresì garantita l’uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza.

Le informazioni ricavabili dalla gestione dei reclami – inclusi quelli non formalizzati - consentono di rilevare il grado di soddisfazione della clientela e, quindi, di identificare eventuali criticità nell’operatività aziendale oltre ad incentivare la ricerca di soluzioni appropriate con la collaborazione di tutte le strutture aziendali coinvolte.

Così operando si intende:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- assicurare la massima cura nella 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.

3. DEFINIZIONI

Cliente	persona fisica o persona giuridica titolare del rapporto giuridico connesso al servizio prestato nel cui ambito si è manifestata l’operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo ma anche coloro che entrino in relazione con l’intermediario in virtù di un suo particolare obbligo di protezione.
Reclamante	in ambito assicurativo “ <i>un soggetto titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo, ad esempio il contraente, l’assicurato, il beneficiario o il danneggiato</i> ”.
Reclamo	in ambito di servizi bancari e finanziari “ <i>ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento o un’omissione</i> ”.

in ambito assicurativo “una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta (...) relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto”. Sono di pertinenza della Banca i reclami aventi ad oggetto gli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative ivi inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori. Sono di pertinenza dell’impresa di assicurazione i reclami relativi alla gestione del rapporto contrattuale, dell’effettività della prestazione, della quantificazione ed erogazione delle somme dovute dall’avente diritto.

4. UFFICIO RECLAMI

La Banca e la Cambiano Leasing, per la tutela della propria clientela, stabiliscono la gestione accentrata dei reclami e la affidano all’Ufficio Reclami, il quale sovrintende alle seguenti attività:

- ricezione del reclamo;
- registrazione del reclamo;
- istruttoria del reclamo;
- risposta al cliente ed eventuale riscontro amministrativo dei reclami avanzati dalla clientela della Banca;
- reportistica sui reclami trattati.

La Banca e la Cambiano Leasing attribuiscono all’Ufficio Reclami la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne ed esterne.

L’Ufficio Reclami è individuato nella Funzione *Compliance* della Banca.

L’incarico relativo alla gestione e trattazione dei reclami spetta al responsabile *pro tempore* dell’Ufficio Reclami. Detto ufficio presenta adeguate caratteristiche di indipendenza e autonomia rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.

Il nominativo del responsabile dell’Ufficio Reclami è comunicato tempestivamente alla Banca d’Italia e, ove richiesto, a CONSOB e all’IVASS con indicazione altresì dell’indirizzo della struttura, di un riferimento telefonico, fax e indirizzo di posta elettronica.

Tale nominativo è comunicato, altresì, all’ABF e al Conciliatore Bancario Finanziario.

L’Ufficio Reclami è la struttura alla quale tutti i clienti (privati, imprenditori e società) possono inviare reclami di qualsiasi natura, eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con il personale addetto alle filiali/agenzie si è concluso con un nulla di fatto.

In ogni caso, il cliente può interagire gratuitamente con il personale preposto alla trattazione dei reclami.

L’Ufficio Reclami valuta i reclami pervenuti, anche alla luce degli orientamenti dell’ABF, dell’ACF e dell’Arbitro Assicurativo, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise dal medesimo ufficio e considera le soluzioni adottate in tali casi al fine di assicurare uniformità di trattamento.

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.

5. PROCEDURA OPERATIVA

5.1 Forme di inoltro dei reclami

I clienti possono presentare reclami alla Banca ovvero alla Leasing nelle seguenti forme:

- 1) tramite posta ordinaria o raccomandata inviata alla sede centrale o alle filiali/agenzie della Banca o della Cambiano Leasing (a seconda dei casi);
- 2) tramite posta elettronica inviata alla casella *e-mail* della Banca: ufficioreclami@bancacambiano.it;
- 3) tramite posta elettronica inviata alla casella *e-mail* della Leasing: ufficioreclami@cambianoleasing.it;
- 4) tramite posta elettronica certificata alla casella PEC della Banca: ufficioreclami@pec.bancacambiano.it;
- 5) tramite posta elettronica certificata alla casella PEC della Leasing: pec@pec.cambianoleasing.it;
- 6) tramite fax alla Banca al numero: 0571022019;
- 7) tramite fax alla Cambiano Leasing al numero: 0571535706.

La trattazione dei reclami è gratuita per il cliente.

5.2 Raccolta dei reclami da parte delle filiali

Qualora un reclamo, come sopra definito, venga inoltrato dal cliente ad una filiale della Banca o della Leasing, essa dovrà:

- 1) **in caso di ricezione tramite posta:** apporre sulla lettera di reclamo il timbro “ricevuto il ...(data)...” con sigla del responsabile sul documento;
- 2) **in caso di ricezione tramite consegna allo sportello:** rendere note al cliente le modalità di trattazione dei reclami su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell’avvenuta ricezione del reclamo; apporre sulla lettera di reclamo il timbro “ricevuto il ...(data)...” con sigla del responsabile sul documento; fornire al cliente, qualora richiesta, una copia del reclamo presentato con firma e data di ricezione;
- 3) **In caso di ricezione tramite e-mail, PEC o fax:** stampare il reclamo e apporre sul documento il timbro “ricevuto il ...(data)...” con sigla del responsabile sul documento;
- 4) entro il giorno lavorativo successivo **inoltrare il messaggio o la scannerizzazione della lettera all’Ufficio Reclami** (all’indirizzo ufficioreclami@bancacambiano.it ovvero all’indirizzo ufficioreclami@cambianoleasing.it) unitamente alla documentazione di supporto e ad una breve relazione di presentazione del caso; in caso di presentazione di documento cartaceo inviare l’originale del reclamo pervenuto all’Ufficio Reclami entro il giorno lavorativo successivo, avendo cura di ricavarne preventivamente una fotocopia.
- 5) ogni filiale della Banca e la Cambiano Leasing deve conservare in ordine cronologico tutte le lettere di reclamo in un apposito raccoglitore denominato “Reclami pervenuti dalla clientela”.

5.3 Esame dei reclami

L’Ufficio Reclami deve procedere ad una sollecita analisi e trattazione dei reclami presentati dalla clientela, effettuando tutti gli approfondimenti del caso, al fine di valutare eventuali carenze nelle procedure interne, eventuali carenze comportamentali da parte del personale dipendente, ecc.

Con particolare riferimento all’attività di intermediazione assicurativa, se il reclamo è relativo al comportamento della compagnia assicurativa, l’Ufficio Reclami nei tempi e con le modalità concordate con la medesima, provvederà a inoltrare il reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante.

Peraltro, qualora la fattispecie presentasse caratteristiche particolari, l’Ufficio Reclami può richiedere parere scritto “specialistico” non vincolante alle altre strutture organizzative competenti (ad esempio: all’Ufficio

Consulenza Legale, all'Ufficio Contabilità e servizi amministrativi, all'Area Finanza, all'Ufficio Marketing e prodotti, all'Ufficio Monetica, ecc.).

In ogni caso, l'Ufficio Reclami compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

L'Ufficio Reclami deve informare tempestivamente le competenti strutture aziendali in ordine ad eventuali anomalie relative ai singoli processi di lavoro emerse in sede di riscontro ai reclami, al fine di ricercare soluzioni appropriate.

In presenza di eventuali gravi inadempimenti da parte di dipendenti, l'Ufficio Reclami ne dà immediata notizia ai Responsabili dell'Ufficio Risorse Umane, della Funzione Internal Audit e della Funzione Compliance per le determinazioni di competenza.

5.4 Risposte ai reclami

In linea con le migliori pratiche di mercato, l'obbligo della conferma al cliente che inoltra il reclamo è funzionale a consentire al medesimo di avere la certezza che il reclamo sia stato regolarmente ricevuto dalla Banca o dalla Leasing (a seconda dei casi).

Nell'ambito della conferma di ricezione si riepilogheranno anche sinteticamente i termini massimi di risposta e le modalità di trattazione dei reclami.

Le risposte devono essere fornite al cliente:

- entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e cioè:
 - **60 giorni** dalla ricezione del reclamo, se relativo ad **operazioni e servizi bancari e finanziari o di investimento**;
 - **15 giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo, se relativo ai **servizi di pagamento**; in situazioni eccezionali, ove non sia possibile rispondere entro 15 giornate lavorative, la Banca invia al cliente una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo ed il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
A tal fine, la Banca e la Leasing hanno individuato le seguenti situazioni eccezionali al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative: cause di forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca o della Leasing, compresi gli scioperi, malfunzionamenti del sistema informatico ecc.; casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento, ecc.;
 - **45 giorni** dal ricevimento del reclamo, se relativo all'attività di **intermediazione assicurativa** della Banca, ivi compresi i comportamenti dei suoi dipendenti e collaboratori: la Banca tratterà i reclami di propria competenza relativi al collocamento di prodotti assicurativi e inoltrerà alle imprese di assicurazione i reclami di competenza di queste ultime, dandone contestuale notizia al reclamante;
- con le modalità indicate dal cliente stesso oppure, in mancanza di disposizioni in merito, per raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC (ove in uso al cliente).

Il contenuto minimo delle risposte:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta deve contenere le iniziative che la Banca o la Leasing (a seconda dei casi) si impegnano 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'ABF o l'ACF o altre forme stragiudiziali delle controversie;
- per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa della Banca, nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti a livello normativo (Arbitro Assicurativo per i prodotti assicurativi diversi dai prodotti d'investimento assicurativi; ACF per i prodotti d'investimento assicurativi), specificandone le modalità. Nel caso in cui il cliente si rivolga all'IVASS, l'Ufficio Reclami sarà tenuto a fornire all'Autorità di Vigilanza, ove richiesto, dati, notizie o documenti entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta stessa. Inoltre, l'Ufficio Reclami dietro richiesta dell'IVASS dovrà fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

L'Ufficio Reclami deve inoltre:

- assicurare che la risposta sia stata spedita entro i termini previsti dalla normativa;
- registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso nonché la misura adottata dalla Banca o dalla Leasing per risolvere il problema;
- archiviare in appositi dossier la documentazione relativa alla pratica;
- in caso di reclamo in materia assicurativa, comunicare alla compagnia assicurativa alla quale siano imputabili i fatti alla base della contestazione, il riscontro fornito al reclamante, suggerendo contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante, nel caso in cui l'Ufficio Reclami respinga le lamentele. Viceversa, nel caso in cui l'Ufficio Reclami ritenga fondata la contestazione e questa possa essere risolta solo attraverso l'intervento di altre strutture aziendali (ad es. reclami conseguenti a errate segnalazioni in Centrale dei Rischi o in altre basi dati), fermo restando il riscontro fornito al cliente nei tempi previsti dalla normativa, la definitiva "chiusura" della lamentela da un punto di vista amministrativo verrà posticipata al momento in cui l'Ufficio Reclami riceverà un feedback sull'avvenuto completamento delle attività correttive, per poi procedere alla relativa annotazione sul "Registro Reclami".

Il cliente ha diritto di ottenere informazioni sulle modalità di trattazione dei reclami su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione.

5.5 Registro dei reclami

A fronte di ciascun reclamo l'Ufficio Reclami apre un fascicolo relativo alla Banca e un fascicolo relativo alla Leasing che dovrà contenere i documenti inerenti la corrispondenza intercorsa con il cliente ed ogni altro giustificativo relativo alla pratica.

L'Ufficio Reclami è incaricato di tenere puntualmente aggiornato il Registro Reclami (cartaceo) oltre a riportare su uno specifico file Excel i dati essenziali relativi ad ogni singola contestazione ricevuta.

Con riferimento ai reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla Banca, in fase di registrazione degli stessi la Banca dovrà annotare i dati di cui all'Allegato 1 del Regolamento 24, integrandoli con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza della Banca.

5.6 Relazioni sui reclami

L'Ufficio Reclami cura i seguenti adempimenti:

1. entro il 28 febbraio di ogni anno, predispone una dettagliata relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso dell'anno precedente, che contenga evidenza dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati, e la presenta alla Funzione Compliance che è tenuta ad inoltrarla, opportunamente commentata, agli organi aziendali della Banca e della Cambiano Leasing a seconda dei casi (i.e. Consiglio di Amministrazione, Comitato Rischi, Collegio Sindacale, Direzione Generale).

In particolare, per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa della Banca, l'Ufficio Reclami:

- alla fine di ciascun anno solare, riporta in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati in tale ambito;
 - 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.
2. entro il 28 febbraio di ogni anno predispone inoltre un sintetico rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami - evidenziando in particolare quelli concernenti l'attività di intermediazione assicurativa - e lo sottopone alla Funzione Compliance, la quale ne dispone la pubblicazione sul sito internet della Banca e della Leasing (a seconda dei casi), sezione "reclami";
 3. predispone, in ossequio alle vigenti disposizioni CONSOB, una relazione annuale concernente, per ciascun servizio di investimento prestato dalla Banca, la situazione complessiva dei reclami ricevuti in materia di servizi di investimento, le eventuali carenze riscontrate e le proposte per il loro superamento; tale documento, una volta esaminato e condiviso dalla Funzione Compliance, viene inviato entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio alla CONSOB per via telematica con il sistema di "Teleraccolta".

5.7 Controlli di compliance

La Funzione Compliance effettua con periodicità almeno annuale una verifica sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

In particolare, la Funzione Compliance è chiamata a verificare la qualità delle risposte fornite ai reclamanti, le quali devono almeno contenere le iniziative che la Banca e la Leasing (a seconda dei casi) si impegnano ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate, qualora il reclamo sia ritenuto fondato, mentre, se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto e le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire, a seconda dell'attività oggetto di reclamo, l'ABF, l'ACF, l'Arbitro Assicurativo o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Funzione Compliance verifica, inoltre, se la risposta fornita è coerente con gli orientamenti già espressi dalla Banca o dalla Leasing (a seconda dei casi) e/o dall'ABF, dall'ACF, dall'Arbitro Assicurativo e/o dall'autorità giudiziaria su problematiche simili o fattispecie analoghe, al fine di assicurare uniformità di trattamento. Infine, è tenuta a verificare la corretta registrazione dei reclami pervenuti e, qualora ritenuti fondati, la loro corretta chiusura amministrativa.

Entro 60 giorni dalla fine dell'esercizio, la Funzione Compliance predispone e presenta al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, un'apposita relazione che illustri l'esito di tali verifiche nonché la situazione complessiva dei reclami ricevuti tenendo conto, oltre al numero degli stessi, anche degli elementi utili per identificare i fenomeni sottostanti e le connesse criticità.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, verranno descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

Inoltre, la Funzione Compliance analizza i dati dei singoli reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei 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 interviene con l'adozione di appropriate misure correttive. Le risultanze di tali analisi devono essere fornite all'IVASS, su richiesta.

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

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dalla Banca o dalla Leasing (a seconda dei casi) oppure non avesse ricevuto risposta alcuna ovvero la risposta non fosse stata fornita nei termini di legge, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, egli conserva la possibilità di adire un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie ("ADR") rispetto al quale la presentazione di un preventivo reclamo rappresenta, in alcuni casi, una condizione di procedibilità.

Nelle successive sezioni della presente procedura vengono descritte le fasi in cui si articola il processo di gestione di tali ulteriori tipologie di ricorso.

La Banca e la Leasing mettono a disposizione della clientela presso le proprie filiali la Guida relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie prevista ai sensi dell'articolo 128-bis del TUB (Arbitro Bancario Finanziario). La Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario viene adottata in conformità al modello pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Analogamente la Banca pubblicizza, oltre all'adesione al Conciliatore Bancario Finanziario, il contenuto del Regolamento che disciplina l'attività dell'Ombudsman – Giurì bancario.

Per l'attività di intermediazione assicurativa, la Banca e la Leasing forniscono l'informativa sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Arbitro Assicurativo per i prodotti assicurativi diversi dai prodotti d'investimento assicurativi; ACF per i prodotti d'investimento assicurativi) nella documentazione precontrattuale consegnata o trasmessa al cliente in conformità alla normativa di riferimento (rispettivamente, il Regolamento IVASS n. 40 del 2018 e il Regolamento Intermediari).

Le pratiche inerenti ai ricorsi presentati dalla clientela presso l'ABF, l'ACF e l'Arbitro Assicurativo sono seguite dallo stesso Ufficio Reclami.

Le pratiche inerenti tentativi di mediazione/conciliazione o arbitrati e quelle conseguenti ad atti di citazione, sono invece seguite rispettivamente dall'Ufficio Consulenza Legale della Banca e dall'Ufficio Contenzioso della Cambiano Leasing.

7. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale addetto all'Ufficio Reclami dovrà mantenersi aggiornato sulla materia - partecipando a specifiche attività di formazione, anche organizzate da associazioni di categoria o società di formazione - seguendo anche costantemente gli orientamenti espressi dall'Arbitro Bancario Finanziario, dall'Arbitro per le Controversie Finanziarie, dall'Arbitro Assicurativo, dall'Ombudsman Conciliatore Bancario o da altri organismi decisionali ai quali la Banca o la Leasing aderiscano, attraverso la consultazione dei rispettivi archivi concernenti le decisioni assunte.

La Funzione Compliance verifica, infine, la previsione di idonei corsi di formazione e aggiornamento per il personale preposto alla gestione dei reclami e la loro effettiva fruizione.

8. COMUNICAZIONI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

La Banca e la Leasing sono tenute alle seguenti comunicazioni:

- per quanto riguarda la prestazione di servizi bancari e finanziari:
 - la Direzione Generale della Banca e della Cambiano Leasing comunicano alla Banca d'Italia l'indirizzo dell'Ufficio Reclami deputato alla gestione delle controversie, indicando il nominativo del responsabile, nonché un riferimento telefonico, di fax, PEC e di posta elettronica;
- per quanto riguarda la prestazione di servizi di investimento:
 - la Funzione Compliance della Banca invia alla CONSOB, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio, una relazione annuale concernente, per ciascun servizio prestato, la situazione complessiva dei reclami ricevuti in materia di servizi di investimento, le eventuali carenze riscontrate e le proposte per il loro superamento per via telematica con il sistema di "Teleraccolta";
 - gli intermediari, anche attraverso le associazioni a cui partecipano, comunicano senza indugio alla Consob ogni variazione intervenuta rispetto alle informazioni contenute nella modulistica relativa alla comunicazione di adesione all'ACF prevista dall'art.3, comma 1 del Regolamento ACF.
 - per quanto riguarda i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie la Banca e la Leasing: all'ABF e al Conciliatore Bancario Finanziario il nominativo del responsabile dell'Ufficio Reclami in sede di adesione iniziale e in occasione di ogni successiva variazione;
 - all'Arbitro Assicurativo il nominativo del referente per la gestione dei ricorsi e i mezzi di comunicazione elettronici utilizzati per l'interlocuzione con l'Arbitro Assicurativo e ogni successiva variazione.

Restano fermi tutti gli ulteriori obblighi di fornire alle Autorità di Vigilanza dati ed informazioni specifiche, ove ne facciano richiesta, menzionati nel testo del presente Regolamento Reclami.