



# TOSCANO MUTUI

---

## PROCEDURA INTERNA DELLA GESTIONE DEI RECLAMI

---

Roma, lì 20/02/2018

## **INDICE**

|          |                                                                  |          |
|----------|------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>AMBITO DI APPLICAZIONE</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>OBIETTIVI</b>                                                 | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI</b>              | <b>4</b> |
| 3.1      | UFFICIO RECLAMI                                                  | 4        |
| 3.2      | RIFERIMENTI                                                      | 4        |
| 3.3      | FORME DI INOLTRO DEL RECLAMO                                     | 5        |
| <b>4</b> | <b>GESTIONE DEL RECLAMO – FASI E RESPONSABILITÀ</b>              | <b>6</b> |
| 4.1      | RICEZIONE DEL RECLAMO                                            | 6        |
| 4.2      | APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO                                 | 6        |
| 4.3      | REGISTRAZIONE DEL RECLAMO                                        | 6        |
| 4.4      | ISTRUTTORIA DEL RECLAMO                                          | 7        |
| 4.5      | RISPOSTA AL CLIENTE                                              | 7        |
| 4.6      | TEMPI DI RISPOSTA AL CLIENTE                                     | 8        |
| <b>5</b> | <b>SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE</b>                 | <b>8</b> |
| 5.1      | RICORSO- RIAPERTURA DEL RECLAMO                                  | 8        |
| 5.2      | RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE SU BASE VOLONTARIA | 8        |
| 5.3      | MEDIAZIONE OBBLIGATORIA                                          | 8        |
| 5.4      | RIFERIMENTI ESTERNI                                              | 9        |

## **1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

La procedura di seguito riportata recepisce:

- le Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia (sez. XI, paragrafo 3, delle Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti), nonché le buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza per migliorare l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici Reclami;
- le indicazioni normative dell'IVASS (Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016), riguardanti la gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi.

Essa descrive gli adempimenti indispensabili che il mediatore creditizio deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

## **2 OBIETTIVI**

La procedura in esame assicura una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, ferma restando l'indipendenza decisionale dell'Ufficio appositamente costituito.

Essa inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza. Si costituisce, pertanto, una virtuosa circolarità organizzativa per la gestione dei reclami che generi l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed eviti il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti. Per questo si intende:

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

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, nonché per rimediare alle carenze eventualmente riscontrate, tenendo anche conto dei reclami pervenuti.

### 3 PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE E DEFINIZIONI

Il **Mediatore Creditizio**, per la tutela della propria clientela, stabilisce la gestione accentrata dei reclami e l'affida all'Unità **Compliance**, all'interno della quale - in rispetto della normativa - è costituito l'apposito **Ufficio Reclami**.

Il **Mediatore Creditizio**, attribuisce all'Ufficio Reclami - Funzione organizzativa appositamente costituita per la trattazione dei reclami - la responsabilità della gestione dei reclami in modo conforme a quanto disposto dalle normative interne e esterne.

Per **reclamo** si intende "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".

#### 3.1 UFFICIO RECLAMI

Sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti, l'Ufficio Reclami viene investito del compito di risolvere le eventuali controversie al fine anche di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da una soccombenza giudiziale ovvero dai danni reputazionali.

Questa specifica funzione operativa è indipendente e autonoma rispetto alle funzioni della società preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'U.R. è comunicato tempestivamente al cliente tramite i fogli informativi così come l'indirizzo della struttura, un riferimento telefonico e di fax e di posta elettronica.

Il personale preposto alla gestione dei reclami deve essere adeguatamente formato in relazione ai propri compiti.

#### 3.2 RIFERIMENTI

|                                                      |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Unità Operativa:                                     | Unità Compliance                                                                                                                                                 |
| Responsabile:                                        | Reali Roberto                                                                                                                                                    |
| Indirizzo di posta elettronica: email (certificata): | <a href="mailto:servizioclienti@toscanomutui.it">servizioclienti@toscanomutui.it</a><br><a href="mailto:toscanomutui@legalmail.it">toscanomutui@legalmail.it</a> |
| Indirizzo postale per inviare lettere:               | Ufficio Reclami<br>Via Nomentana, 90 – 00161 Roma                                                                                                                |
| Telefono:                                            | 06/85379425                                                                                                                                                      |
| Fax                                                  | 06/85333270                                                                                                                                                      |

L'Ufficio Reclami è destinatario dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo. L'Ufficio Reclami è la struttura alla quale tutta la clientela (privati, imprenditori e società) può inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con i collaboratori si è concluso con un nulla di fatto.

L'Ufficio Reclami valuta i reclami pervenuti, verificando anzitutto se la questione sottoposta dal cliente rientra in fattispecie analoghe a quelle già decise e considera le soluzioni adottate in tali casi.

L'U.R. è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

Su base annuale viene redatto un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, pervenuti e trattati, in ottemperanza alle disposizioni di Banca di Italia del 29/07/2009 "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche.

Detto rendiconto viene sottoposto all'Alta Direzione e alle funzioni di controllo interne ed esterne (Internal Audit ed eventuale Revisore Unico), e pubblicato sul sito internet istituzionale di Toscano Mutui Srl.

### **3.3 FORME DI INOLTRO DEL RECLAMO**

Il cliente (intendendosi per tale non solo la persona fisica o la 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 colui che entri in relazione con il mediatore creditizio in virtù di un suo particolare obbligo di protezione) ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la società e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla sede o inoltrata a mezzo raccomandata A/R, fax o con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica utilizzando i riferimenti esposti al paragrafo precedente, o tramite lo specifico form nella sezione reclami del sito [www.toscanomutui.it](http://www.toscanomutui.it).

I reclami irrituali, presentati cioè con modalità diverse da quelle sopra citate oppure indirizzati a caselle di posta elettronica diverse da quella indicata, saranno considerati pervenuti al momento in cui vengono recapitati all'Ufficio Reclami.

Ai fini della presente normativa 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 decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla Privacy.

## **4 GESTIONE DEL RECLAMO – FASI E RESPONSABILITÀ**

### **4.1 RICEZIONE DEL RECLAMO**

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Unità Organizzativa del Mediatore Creditizio ovvero direttamente all'Ufficio Reclami.

### **4.2 APPOSIZIONE DELLA DATA DI ARRIVO**

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

Qualora una qualsiasi struttura del Mediatore Creditizio riceva un reclamo non di specifica competenza, deve consegnarlo in originale, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami conservandone copia presso il Responsabile dell'Unità Organizzativa ricevente.

Il reclamo ricevuto da qualsiasi Unità Organizzativa del Mediatore Creditizio o presentato direttamente all'Ufficio Reclami, viene protocollato da quest'ultima struttura, per l'apposizione della data di arrivo; e quindi registrato nel Registro Reclami.

### **4.3 REGISTRAZIONE DEL RECLAMO**

L'Ufficio Reclami è responsabile della gestione dell'apposito "Registro reclami"; in tale registro si annotano:

- Dati del cliente:
- Dati della controversia:
- Data di arrivo e data entro la quale deve essere inviata la risposta al cliente.

Il "Registro reclami", è uno strumento (elettronico o cartaceo) idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e a espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione o Amministratore Unico e Collegio Sindacale o Revisore Unico se istituiti) ed esterna (Banca d'Italia - Oam).

#### **4.4 ISTRUTTORIA DEL RECLAMO**

L'Ufficio Reclami compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma.

L'Ufficio Reclami avvia immediatamente l'attività di istruttoria del reclamo e, per l'esame più approfondito della doglianza, può richiedere alle altre strutture organizzative, competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, l'addetto dell'Ufficio Reclami analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito (legali/contabili...) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente.

Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto "specialistico" non vincolante all'Ufficio Legale (o legale esterno) o ad altra Unità Operativa competente.

Qualora il reclamo risultasse competenza esclusiva dell'Ufficio Legale, sarà questo a gestirlo. Il reclamo verrà chiuso e sarà delegato lo stesso Ufficio Legale a dare risposta al cliente.

#### **4.5 RISPOSTA AL CLIENTE**

Al termine della sua disamina, l'Ufficio Reclami deve:

- predisporre lettera di risposta al cliente;
- verificare che la risposta avvenga entro i termini previsti dalla normativa (riportati al paragrafo successivo);
- inoltrare la risposta al cliente;
- registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Contenuto minimo delle risposte:

- se il reclamo è ritenuto fondato: la risposta deve contenere le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato: la risposta deve contenere 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 stragiudiziale delle controversie.

Il reclamo si considera chiuso al momento dell'invio della risposta al reclamante.

#### **4.6 TEMPI DI RISPOSTA AL CLIENTE**

Il reclamo deve avere una risposta scritta entro 15 giorni che decorrono dalla data di ricezione/consegna dello stesso (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 o sul Form del sito internet, dalla data di consegna del reclamo stesso).

## **5 SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

### **5.1 RICORSO- RIAPERTURA DEL RECLAMO**

Sia nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'intermediario, sia nel caso di mancata risposta nei tempi previsti il cliente può presentare – entro 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo - ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari.

### **5.2 RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE SU BASE VOLONTARIA**

Secondo le previsioni contrattuali formulate dal Mediatore Creditizio il cliente può attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo.

Detto tentativo è esperibile tramite:

- il Conciliatore Bancario Finanziario.
- la Camera di conciliazione e di arbitrato.

### **5.3 MEDIAZIONE OBBLIGATORIA**

Con l'emanazione del d.lgs. n. 28/10 è stato introdotto nel nostro ordinamento l'istituto della **mediazione** che per le controversie relative ai contratti bancari e finanziari, **diventa condizione di procedibilità** per esercitare un'azione in giudizio.

L'art. 5, comma. 1 del citato decreto prevede che “chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di [.....] contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal d.lgs. n. 179/07 (**Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob**), ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del TUB (**Arbitro Bancario Finanziario**)”.

Il Mediatore Creditizio, nel rispetto delle previsioni legislative, ha provveduto a inserire nei propri contratti adeguate clausole finalizzate a rendere esperibili le forme di mediazione obbligatoria presso:

- **Arbitro Bancario Finanziario** per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- **Conciliatore Bancario Finanziario** per le controversie aventi ad oggetto sia servizi bancari e finanziari.

***Il ricorso ad altri organismi di mediazione (comunque abilitati e riconosciuti dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero di Giustizia) rimane assoggettato al preventivo accordo fra Mediatore Creditizio e Cliente.***

#### 5.4 RIFERIMENTI ESTERNI

Per maggiori dettagli sull'operatività, gli ambiti di competenza e le modalità di contatto con le istituzioni sopra menzionate, il cliente può rivolgersi al Mediatore Creditizio oppure:

- per **l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**: può chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- per il **Conciliatore Bancario Finanziario**: può rivolgersi direttamente allo stesso al seguente indirizzo: Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 Roma (tel. 06.674.821); o consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).