

POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DEL GRUPPO BANCA POPOLARE ETICA

Documento adottato con delibera del
Consiglio di Amministrazione di Banca Etica
del 10 novembre 2020.

INDICE

INDICE	1
VERSIONE DEL DOCUMENTO	2
PREMESSE	2
QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	4
LA GESTIONE DEI RECLAMI	5

VERSIONE DEL DOCUMENTO

Versione	Data di emanazione	Stato	Descrizione
1	10/11/2020	Approvato CdA	Adozione policy

PREMESSE

Il presente documento, predisposto in coerenza con le vigenti disposizioni normative che sanciscono l'obbligo di tutelare i Clienti e riservare la massima cura nella gestione e nell'analisi delle contestazioni da questi avanzate, raccoglie l'insieme delle linee guida adottate dal Gruppo Banca Etica per disciplinare la condotta dei propri dipendenti nell'ambito della gestione dei reclami presentati dalla Clientela attuale o potenziale e, al tempo stesso, rappresenta per quest'ultima, unitamente ai singoli Regolamenti di gestione dei Reclami, un'utile fonte informativa al fine di renderla edotta dei processi e delle tempistiche che regolano la materia.

Allo scopo di tutelare Clienti e Investitori, il legislatore è intervenuto con l'introduzione di apposita normativa per la gestione dei reclami dei Clienti di intermediari, imprese di investimento e società di gestione del risparmio, prescrivendo di istituire, applicare e mantenere procedure efficienti e trasparenti ai fini del trattamento ragionevole e tempestivo dei reclami presentati dai Clienti e della conservazione e registrazione degli stessi e delle misure adottate per risolvere il problema sollevato.

La valutazione e trattazione dei reclami si ispira principalmente alle seguenti **finalità**:

- mantenere rapporti corretti e trasparenti con i Clienti, ponendo rimedio alle situazioni oggetto di reclamo ed evitando il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei Clienti stessi;
- assicurare la massima cura nella gestione dei reclami per prevenire controversie legali e per risolvere bonariamente quelle già insorte, per quanto possibile, attraverso l'interlocuzione effettiva e soddisfacente con la Clientela e, in definitiva, per contenere i rischi legali, di reputazione e di non conformità. Un successo nel recupero di un disservizio può rendere i Clienti insoddisfatti ancora più soddisfatti rispetto ai Clienti già

- appagati dal prodotto o servizio ricevuto;
- migliorare la qualità del servizio assumendo che la comprensione dei reclami rappresenta un valore organizzativo importante per lo sviluppo della banca.

Il reclamo rappresenta quindi un **momento di analisi fondamentale per agire sulle fasi di pianificazione, progettazione, funzionamento e miglioramento di prodotti/servizi e processi operativi adottati**, permettendo, grazie ad un efficiente coordinamento tra la struttura deputata alla gestione delle contestazioni e le altre strutture aziendali, di agire positivamente sul livello di servizio reso e sull'interazione con la Clientela rafforzando il legame e la reputazione del Gruppo Banca Etica.

In considerazione dell'elevato numero di operazioni che quotidianamente il Gruppo Banca Etica realizza, è possibile che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative dei Clienti possano essere disattese, generando insoddisfazione per non aver ricevuto un servizio adeguato alle proprie aspettative.

Risulta pertanto importante **rafforzare il dialogo e la collaborazione tra il Gruppo Banca Etica e la propria clientela**, per comprendere e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, invitandola a prendere contatto con le strutture organizzative di riferimento per avere un chiarimento e tentare di trovare subito una soluzione.

E' parimenti importante, nel caso di reclami proposti nei confronti dei singoli collocatori dei Fondi di Investimento di Etica Sgr, che si promuovano nei confronti degli stessi collocatori quei principi di attenzione e di trasparenza che caratterizzano l'azione del Gruppo Banca Etica, affinché siano di orientamento nella gestione dei clienti sottoscrittori i suddetti fondi.

In particolare vanno richiamate le indicazioni contenute nel **Codice Etico** adottato da ciascuna delle società del Gruppo, ove il principio della centralità della relazione e dell'ascolto, il valore di una informazione completa veritiera e chiara, nonché il riconoscimento del rispetto e della tutela della persona, costituiscono leve di miglioramento continuo nelle relazioni con tutti i propri interlocutori.

E' inoltre compito del Gruppo, in particolare tramite l'azione positiva di Etica Sgr, nel pieno rispetto delle autonomie gestionali dei singoli collocatori e delle loro policies di gestione dei reclami, adottare tutte quelle iniziative che assicurino l'**aderenza dei comportamenti adottati dai singoli collocatori ai suddetti principi**.

E' altresì compito della Capogruppo offrire il proprio supporto, mediante l'effettivo esercizio dell'azione di direzione e coordinamento alle società del Gruppo, al fine di favorire il **coordinamento delle azioni di gestione e mitigazione del rischio insito nella gestione dei reclami**. Le società del Gruppo inviano a tal scopo alla Capogruppo, con cadenza semestrale, una **relazione** riferita alla gestione dei reclami del periodo includendovi le azioni positive poste in atto nei confronti dei Collocatori dei fondi di investimento.

E' sempre in facoltà della Capogruppo richiedere ulteriori informazioni nonché promuovere positivi scambi di informazioni e azioni di aggiornamento sui temi della presente policy.

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La materia è regolata dalla seguente normativa di riferimento:

- D.lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (art. 128-bis);
- Legge 28 dicembre 2005, n. 262 ("Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari; art. 29);
- Delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ("Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni")
- Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti";
- Circolare di Banca d'Italia del 18 marzo 2016 denominata "Controlli sulla funzionalità degli uffici reclami delle banche e degli intermediari finanziari. Buone prassi (2016)"
- Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - ultimo aggiornamento del 12 agosto 2020;
- Art. 90 del Regolamento Intermediari Consob adottato con Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018;
- Art. 26 Regolamento (UE) n. 565/2017;

- Orientamenti in materia di gestione dei reclami emanati dal Comitato congiunto EBA-ESMA-EIOPA nel maggio 2014 e nelle successive linee guida unificate pubblicate il 13 giugno 2014;
- Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 "Istituzione dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'art. 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179".
- Codice Etico di Banca popolare Etica
- Codice Etico di Etica Sgr Spa

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Ogni Cliente, effettivo o potenziale, persona fisica o persona giuridica, può rivolgersi all'Ufficio Reclami di **Banca Etica** per contestare alla stessa comportamenti od omissioni relativi a rapporti intrattenuti con la Banca aventi ad oggetto **operazioni o servizi bancari**.

Parimenti, ogni Cliente, effettivo o potenziale, persona fisica o persona giuridica, può rivolgersi all'Ufficio Reclami di **Etica Sgr**¹ per contestare alla stessa comportamenti od omissioni aventi ad oggetto **la gestione del risparmio**, l'attività di istituzione, promozione, gestione o amministrazione di OICR o che abbiano come contenuto o un pregiudizio economico o un inadempimento di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

A norma del provvedimento di Banca d'Italia "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", si deve intendere per "**cliente**", il soggetto che **ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari**, ivi compresi i servizi di pagamento di cui alla normativa di trasparenza in materia di servizi bancari e finanziari.

Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di

¹ La gestione dei reclami in Etica Sgr è attualmente affidata alla Funzione di Compliance interna che ne assicura i requisiti di indipendenza, autonomia e autorevolezza.

un contratto.

Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento.

Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale.

Per **reclamo** si intende "ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario o all'OICR (Organismo di Investimento Collettivo del Risparmio) un suo comportamento o un'omissione" e che abbia come contenuto o un pregiudizio economico o un inadempimento di norme o di disposizioni contrattuali o di disposizioni procedurali interne.

Il reclamo deve avere **forma scritta** e qualora il Cliente ne presentasse uno in forma orale, l'addetto dovrà invitarlo a formalizzarlo in forma scritta fornendo adeguata assistenza.

I **principi di riferimento** che il Gruppo Banca Etica si propone di seguire per un'ottimale gestione dei reclami sono i seguenti:

- **gratuità:** presentare un reclamo al Gruppo Banca Etica non comporta alcun onere a carico dell'interessato, fatte salve le spese connesse al mezzo di comunicazione adottato dal Cliente;
- **accessibilità:** i canali di accesso al Gruppo Banca Etica messi a disposizione della Clientela ai fini della presentazione dei reclami sono numerosi;
- **trasparenza:** il Cliente può reperire con facilità le informazioni inerenti le modalità ed i riferimenti per formulare un reclamo tramite la documentazione messa a sua disposizione e nei siti web aziendali del Gruppo Banca Etica;
- **cura della relazione:** nella gestione delle contestazioni pervenute, il Gruppo Banca Etica ha cura di considerare le caratteristiche della Clientela e di individuarne le reali esigenze;
- **obiettività:** obiettività ed imparzialità stanno alla base della gestione dei reclami al fine di garantire una gestione equa ed attenta di ogni contestazione sollevata;
- **riservatezza:** la gestione delle controversie è effettuata nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e, comunque, del principio generale di riservatezza;

Sulla base dei principi sopra esposti e nell'ottica di presidiare e limitare i rischi di tipo legale e reputazionale, il Gruppo Banca Etica si è dotato di taluni **presidi e procedure** per la trattazione dei reclami volti a garantire alla Clientela un'adeguata e soddisfacente gestione degli stessi. Essi in particolare prevedono:

- l'individuazione di una funzione di gestione dei reclami - l'**Ufficio Reclami** - indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, in grado di istruire i reclami in maniera equa, di assicurare imparzialità nell'analisi, nella valutazione e nelle decisioni assunte sulle contestazioni e di individuare ed attenuare eventuali conflitti di interesse;
- la definizione di un **processo** al quale partecipano diverse unità organizzative al fine di garantire un'analisi approfondita della problematica insorta e segnalata dal Cliente, raccordate dalla funzione incaricata della trattazione dei reclami;
- la **registrazione** di tutti gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle eventuali misure adottate a favore del Cliente per risolvere il problema sollevato;
- la **gratuità** per il Cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami;
- il **costante aggiornamento** della funzione incaricata della trattazione dei reclami in merito agli orientamenti seguiti dai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie ABF (Arbitro Bancario e Finanziario) e ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie), in modo tale che i reclami possano essere valutati anche alla luce dei predetti orientamenti.

In particolare, l'Ufficio Reclami, al fine di garantire una corretta gestione del reclamo:

- raccoglie e analizza tutte le informazioni pertinenti in merito al reclamo;
- adotta nella risposta al Cliente un linguaggio semplice e chiaramente comprensibile;
- risponde senza ritardi o, comunque, entro i termini fissati dalla normativa; ove non sia possibile dare riscontro entro i termini previsti, informa il reclamante circa le cause del ritardo ed indica il probabile termine di risposta;

Inoltre, l'Ufficio Reclami **analizza su base continuativa i dati relativi alla gestione dei reclami**, al fine di individuare ed affrontare eventuali problemi ricorrenti o sistemici e potenziali rischi

legali e reputazionali. Tale attività di analisi è effettuata nel continuo e prevede l'individuazione e l'intervento su eventuali cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo, su eventuali collegamenti con altre procedure o prodotti, compresi quelli non direttamente oggetto di lamentela nonché l'informativa periodica agli Organi Sociali in merito alla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Il Gruppo Banca Etica assicura che i reclami ricevuti vengano valutati anche alla luce degli **orientamenti desumibili dalle decisioni assunte dall'ABF (Arbitro Bancario Finanziario) e dall'ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie)**, ai quali il Cliente può rivolgersi laddove non abbia ricevuto una risposta nei termini previsti o qualora non risulti soddisfatto dell'esito del reclamo stesso.

La funzione di conformità [Compliance], riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate².

Rimane inoltre fermo il principio che il Cliente possa valutare di risolvere in via stragiudiziale eventuali controversie con il Gruppo Banca Etica, attivando una specifica **procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione**.

² Nei casi in cui la gestione dei reclami fosse assegnata nell'ambito di alcune società del Gruppo alla Funzione Compliance (modello organizzativo ritenuto possibile dalla Vigilanza), i presidi di 2° livello si intenderanno garantiti dalla medesima Funzione.