



POLICY PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DEL GRUPPO BANCA ETICA

Owner documento: Ufficio Consulenza Legale di Banca Etica

Documento adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione di Banca Etica del 28 aprile 2025, con decorrenza dal 2 maggio 2025.

Documento recepito da Etica Sgr con delibera del Consiglio di Amministrazione del 25 giugno 2025.

INDICE

1. OBIETTIVO DELLA POLICY	3
2. PERIMETRO DI APPLICAZIONE	3
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
3.1. Normativa esterna di riferimento.....	3
3.2. Normativa interna di riferimento.....	6
4. COSA CAMBIA/NOVITÀ INTRODOTTE.....	6
5. DEFINIZIONI.....	7
6. PRINCIPI GENERALI	8
7. LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	10
8. REVISIONE DEL DOCUMENTO	14
8.1. Storico revisioni documento.....	15

1. OBIETTIVO DELLA POLICY

Obiettivo della Policy è quello di fornire le 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.

La Policy mantiene la distinzione tra Ufficio Reclami in Banca Etica, in Etica Sgr e l'equivalente Ufficio Reclami spagnolo (Servicio de Atención al Cliente - SAC), ma ne uniforma i criteri e gli indirizzi di gestione in un'ottica di direzione e coordinamento svolta dalla Banca nei confronti della controllata.

In particolare, la Policy presenta regole di uniformità nelle linee guida relative alla gestione dei singoli reclami, nei riferimenti normativi, ed esprime il concetto di considerare rilevanti anche i reclami presentati dai clienti sottoscrittori di fondi di investimento promossi da Etica Sgr ai diversi collocatori, con ciò valorizzando il principio che vede il Gruppo Banca Etica interessato a conoscerne le modalità di gestione e gli esiti al fine di monitorare nel tempo l'evoluzione della parte di clientela indiretta.

2. PERIMETRO DI APPLICAZIONE

La Policy si applica al Gruppo Banca Etica, ad esclusione di Cresud che opera nei Paesi del Sud del mondo e quindi non è soggetta alla normativa sui reclami.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

3.1. Normativa esterna 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 24.03.2025
- Art. 90 del Regolamento Intermediari Consob adottato con Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018;
- Art. 26 Regolamento (UE) n. 565/2017 della Commissione del 25 aprile 2016 che integra la direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva;
- 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";
- Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 e s.m.i., disciplinante gli obblighi di comunicazione di dati e notizie nonché la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati;
- Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori);
- Regolamento UE n. 524/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE (Regolamento sull' ODR (*Online Dispute Resolution*) per i consumatori);
- D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130, recante l'attuazione della Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;
- D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), come modificato dal D.lgs. 6 agosto 2015, n. 130 che, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del medesimo decreto, ha designato la Banca d'Italia quale Autorità

Nazionale competente con riferimento ai sistemi di risoluzione delle controversie disciplinati ai sensi dell'Art. 128-bis del Testo Unico Bancario;

- Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione di reclami all'ISVAP di cui all'articolo 7 del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private¹ e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione e degli intermediari di assicurazione - modificato e integrato dal provvedimento IVASS n. 30 del 24 marzo 2015, dal provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, dal provvedimento IVASS n. 61 del 4 luglio 2017, dal provvedimento IVASS n. 63 del 3 ottobre 2017, dal provvedimento IVASS n. 76 del 2 agosto 2018 e dal provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020;
- Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215 - pubblicato in Gazzetta Ufficiale in data 9 gennaio 2025 - che ha definito il "Regolamento per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti dai contratti di assicurazione, nonché dei criteri di composizione dell'organo decidente e della natura delle controversie trattate dai sistemi di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005², n. 209 e successive modifiche";
- D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209, Codice delle Assicurazioni Private;
- Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero;

¹ Secondo tale art. 7 del Codice delle Assicurazioni Private "Le persone fisiche e giuridiche, nonché le associazioni riconosciute per la rappresentanza degli interessi dei consumatori hanno facoltà di proporre reclamo all'IVASS, per l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni previste nel presente codice, nei confronti delle imprese di assicurazione e di riassicurazione e degli intermediari secondo la procedura prevista con regolamento"

² L'art. 187.1 del D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209, conosciuto anche come Codice delle Assicurazioni Private, in tema di Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie dispone "1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, i soggetti di cui all'articolo 6, commi 1, lettere a) e d), nonché gli intermediari assicurativi a titolo accessorio, aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da tutti i contratti di assicurazione, senza alcuna esclusione. 2. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, sono determinati, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo 2-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1, i criteri di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati, nonché la natura delle controversie, relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da un contratto di assicurazione, trattate dai sistemi di cui al presente articolo. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità e l'effettività della tutela. 3. Per le controversie definite dal decreto di cui al comma 2, il ricorso al sistema di risoluzione delle controversie di cui al comma 1 è alternativo all'esperimento delle procedure di mediazione e di negoziazione assistita previste, rispettivamente, dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e dal decreto-legge 12 settembre 2010, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 novembre 2014, n. 162, e non pregiudica il ricorso ad ogni altro strumento di tutela previsto dall'ordinamento. 4. Alla copertura delle spese di funzionamento dei sistemi di cui al presente articolo, si provvede, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, con le risorse di cui agli articoli 335 e 336."

- Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

3.2. Normativa interna di riferimento

- Codice Etico di Banca popolare Etica;
- Codice Etico di Etica Sgr S.p.A.
- Regolamento Ufficio Reclami di Banca popolare Etica;
- Reglamento para la Defensa del Cliente - Servicio de Atención al Cliente.

4. COSA CAMBIA/NOVITÀ INTRODOTTE

La Policy è stata completata con la disciplina dei reclami di natura assicurativa, come da Regolamento Isvap del 19 maggio 2008, n. 24, e con la specifica disciplina relativa alla gestione dei reclami per Fiare Banca Etica (riferimenti al SAC, "Servicio de atención al cliente").

Nella normativa esterna di riferimento è stata aggiunta la Delibera Consob n. 17297 del 28 aprile 2010 e s.m.i., e dei riferimenti al Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 6 novembre 2024, n. 215 - pubblicato in Gazzetta Ufficiale in data 9 gennaio 2025 - che ha definito il "Regolamento per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti dai contratti di assicurazione, nonché dei criteri di composizione dell'organo decidente e della natura delle controversie trattate dai sistemi di cui all'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modifiche" ed al D. Lgs. 7 settembre 2005, n. 209, Codice delle Assicurazioni Private medesimo. E' stato inoltre aggiunto il riferimento normativo dell'ordinamento spagnolo, ossia la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero e la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Il format della Policy è stato totalmente rivisto allineandolo al modello vigente.

5. DEFINIZIONI

Termine	Descrizione
Reclamo	“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.
Cliente	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Ufficio Reclami	Unità organizzativa deputata alla gestione ed istruzione delle pratiche di reclamo riferite all’attività della Banca in Italia presso la sede legale della Capogruppo.
Servicio de Atención al Cliente (SAC)	Unità organizzativa deputata alla gestione ed istruzione delle pratiche di reclamo riferite all’attività della Banca in Spagna presso la sede legale della Sucursal a Bilbao (ES).
ABF	Arbitro Bancario Finanziario

Termine	Descrizione
ACF	Arbitro per le Controversie Finanziarie
AAS	Arbitro Assicurativo
IVASS	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
COVIP	Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione

6. PRINCIPI GENERALI

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 principi 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;

- 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**. Etica Sgr invia 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 ad Etica Sgr ulteriori informazioni nonché promuovere positivi scambi di informazioni e azioni di aggiornamento sui temi della presente policy.

La gestione dei reclami riferita alla clientela spagnola, trova la sua collocazione nel SAC, Servicio de Atención al Cliente, unità organizzativa autonoma e dotata di una propria normativa di riferimento valutata e approvata dagli Organi di Governo della Capogruppo e successivamente presentata per l'approvazione al Banco de España. Questa autonoma unità di gestione dei reclami si rapporta con l'Ufficio Reclami della Capogruppo ogni qual volta sia reputato necessario dal SAC o dall'Ufficio Reclami, in ragione delle lamentele esposte dalla clientela e, comunque, in occasione dei report semestrali che l'Ufficio Reclami deve presentare al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo: in tali occasioni il SAC, su richiesta dell'Ufficio Reclami, produce una rendicontazione dei reclami ricevuti nel periodo di osservazione che confluisce nella documentazione a messa a disposizione del Consiglio di Amministrazione.

7. LA GESTIONE DEI RECLAMI

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

Inoltre, in considerazione del fatto che Banca Etica

- è soggetto abilitato all'intermediazione dei prodotti assicurativi e assicurativo-finanziari emessi da imprese di assicurazione (rif. Regolamenti Intermediari IVASS e Consob) e delle forme pensionistiche individuali (COVIP) ed è iscritta alla lettera D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI) con il n. D000027203;
- offre i prodotti assicurativi ai clienti ed al pubblico, sia mediante i propri addetti interni sia mediante offerta fuori sede, in tal caso avvalendosi di dipendenti o collaboratori iscritti, secondo gli obblighi di legge e nei casi previsti, alla lettera E del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI);

ogni Cliente, effettivo o potenziale, può parimenti rivolgersi all'Ufficio Reclami di **Banca Etica** per contestare alla stessa comportamenti od omissioni propri, dei propri dipendenti e collaboratori³,

³ Ai sensi dell'art. Art. 10 sexies Reg. ISVAP, 24/2008: "Gli intermediari iscritti nella sezione D del registro gestiscono i reclami di propria competenza, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e collaboratori, secondo quanto stabilito dalla politica di gestione di cui all'articolo 10 bis nonché dalle disposizioni di cui all'articolo 10 quater, commi 2,

aventi ad oggetto **operazioni o servizi assicurativi e pensionistici**⁴.

Parimenti, ogni Cliente, effettivo o potenziale, persona fisica o persona giuridica, può rivolgersi all'Ufficio Reclami di **Etica Sgr**⁵ 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.

Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari nonché assicurativi e pensionistici, 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 un contratto.

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;

3, e 4.

Gli intermediari trasmettono all'impresa preponente, nei tempi e con le modalità concordate con la medesima:

a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, all'oggetto e all'esito del reclamo, inclusi quelli relativi agli intermediari con cui intercorrono rapporti di libera collaborazione ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221;

b) i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante".

⁴ Le Compagnie Assicuratrici preponenti conservano invece la gestione dei reclami relativi al comportamento dei propri Agenti (inclusi i loro dipendenti e collaboratori).

⁵ 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.

- **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 struttura per la gestione dei reclami - l'**Ufficio Reclami** - indipendente rispetto alle unità organizzative 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 **iter** 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 struttura incaricata della trattazione dei reclami in merito agli orientamenti seguiti dai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie ABF (Arbitro Bancario e Finanziario), ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie) e AAS (Arbitro Assicurativo) 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;
- fornisce una chiara spiegazione della propria posizione e informa il reclamante della possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria e, a seconda dell'oggetto del reclamo, di rivolgersi agli organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR - *Alternative Dispute Resolutions*), all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)⁶

⁶ Non rientrano nella competenza dell'IVASS, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento ISVAP n. 24 del 19.05.2008:
a) i reclami in relazione al cui oggetto sia già stata adita l'Autorità Giudiziaria;

o alla COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione)⁷ specificandone le modalità.

- risponde senza ritardi o, comunque, entro i termini fissati dalla normativa⁸; 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), dall'ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie) e dall'AAS (Arbitro Assicurativo)**, 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 Compliance, riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate⁹.

b) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e delle relative norme di attuazione disciplinanti la corretta redazione del KID e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa di cui all'articolo 1, lettera w-bis), del Testo Unico dell'intermediazione finanziaria, e successive modificazioni e integrazioni;

c) i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 e delle relative norme di attuazione disciplinanti la trasparenza e le modalità di offerta al pubblico delle forme pensionistiche complementari.

⁷ È possibile rivolgersi direttamente alla COVIP - senza dover presentare prima un reclamo - in situazioni di particolare gravità e urgenza, potenzialmente lesive per la collettività degli iscritti al fondo pensione (di norma, sono tali le situazioni segnalate da associazioni o da altri organismi di rappresentanza degli iscritti).

⁸ Di seguito i tempi di risposta previsti:

- entro 15 giornate lavorative per i reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento;
- entro 15 giorni per i reclami relativi alle segnalazioni in CRIF;
- entro 30 giorni in caso di esercizio dei diritti in materia di privacy (es. cancellazione da banche dati);
- entro 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi e fondi pensione;
- entro 60 giorni in caso di contestazione relativa ad operazioni e servizi bancari e finanziari;
- entro 60 giorni in caso di reclamo riguardante un prodotto o servizio di investimento come definiti all'art. 1 comma 5, D.Lgs. 28 febbraio 1998, n. 58.

⁹ 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.

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**.

Per quanto riguarda il Servicio de Atención al Cliente (SAC), attivo presso la succursale spagnola, le regole di funzionamento sono riportate nel Regolamento Ufficio Reclami. Il SAC è disciplinato in conformità alla normativa del Banco de España, ed è in costante collegamento con l'Ufficio Reclami Italiano contribuendo alla circolazione delle informazioni relative ai reclami presentati all'interno dell'intera struttura organizzativa della banca.

In particolare il SAC, in base al "Reglamento para la Defensa del Cliente", ha lo scopo di ricevere e risolvere le lamentele e i reclami che siano presentati dai clienti in Spagna in relazione ai propri interessi e diritti legalmente riconosciuti e ne è garantita imparzialità di giudizio, professionalità e autonomia nella gestione dell'incarico.

Nel caso in cui il reclamante non sia soddisfatto dell'esito della risposta ricevuta dal SAC, potrà rivolgersi alle seguenti Autorità:

- Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España;
- Departamento de Inversiones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores;
- Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

8. REVISIONE DEL DOCUMENTO

Il presente documento è soggetto a revisione a seguito della variazione della normativa interna ed esterna di riferimento e/o in caso di eventi/condizioni/modifiche interne alla Banca o al Gruppo tali da richiedere un aggiornamento.

8.1. Storico revisioni documento

Data di Decorrenza	Data di Delibera CdA	Principali modifiche apportate
10/11/2020	10/11/2020	Adozione della Policy - delibera CdA