



Policy - Trattazione dei reclami della Clientela (18P012)

POLICY

Argomento:	Interazione con il cliente
Tipo:	Policy
Codice documento:	18P012-006
Ente proponente:	Ufficio Affari Generali – DB/eg
Data di pubblicazione:	27/02/2026
Destinatari:	Ai Signori Capi Distretto e Titolari di tutte le Dipendenze Ai Signori Capi degli Uffici della Direzione Generale Ai Signori Capi Area degli Uffici della Direzione Generale Loro sedi

ABSTRACT

La presente policy costituisce una sintesi delle procedure interne adottate dalla Cassa di Risparmio di Volterra (di seguito la Banca) in relazione alla gestione dei reclami della Clientela.

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

Dalla versione 1 alla versione 2 (approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 08/03/2018)

- sono stati inseriti i termini di gestione dei reclami su prodotti e servizi nel perimetro PSD II;
- sono state specificate le modalità di gestione delle "operazioni non autorizzate dal cliente pagatore" (cd "frodi") eseguite con strumenti di pagamento rientranti nel perimetro della PSD II quali carte di debito, carte di credito e servizi CRVONLINE (Home e Corporate Banking);
- è stata rivista la struttura del documento secondo quanto previsto dalla normativa aziendale.

Dalla versione 2 alla versione 3 (approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25/09/2020)

- sono stati modificati la competenza per valore per il ricorso all'ABF e i termini di risposta ai reclami da parte dell'intermediario
- è stato aggiornato il modello organizzativo con le figura del DPO (Responsabile della protezione dei dati) e del Referente Interno privacy con riferimento ai reclami sulla privacy ed è stato modificato il relativo termine di risposta da parte dell'intermediario

Dalla versione 3 alla versione 4 (approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 24/3/2021)

- recepite le nuove disposizioni normative di cui al Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 a modifica dell'art. 10- sexies del Regolamento n. 24/2008.

Dalla versione 4 alla versione 5 (approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 10/07/2025)

- sono stati modificati i ruoli e le responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo di gestione dei reclami.

Dalla versione 5 alla versione 6 (approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30/01/2026)

- E' stata integrata l'introduzione con il riferimento alla gratuità del servizio reclami.

Sommario

1. INTRODUZIONE	5
2. DEFINIZIONI	6
2.1 Definizioni	6
2.2 Sistemi di Risoluzione delle Controversie	6
2.2.1 L'arbitro bancario finanziario	6
2.2.2 Arbitro per le controversie finanziarie	6
2.2.3 Arbitro Assicurativo	7
2.2.4 Esposti/Segnalazioni alle Autorità di Vigilanza	7
2.2.5 Mediazione	7
3. MODELLO ORGANIZZATIVO (RUOLI E RESPONSABILITÀ)	8
4. GESTIONE DEL RECLAMO	10
4.1 Modalità di inoltro e requisiti di un Reclamo	10
4.2 Gestione del Reclamo	10
4.3 Risposta al reclamo	11
4.4 Analisi dei Reclami ricevuti	12
5. CONTROLLI	13
6. SISTEMA DI REPORTING	14

1. INTRODUZIONE

La policy di seguito descritta assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo. La procedura inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte secondo le fasi/attività di propria competenza; il tutto al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate e di ridurre il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei Clienti.

Così operando si intende:

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

La Banca ha, da sempre, al centro della propria attività la relazione e l'attenzione alla Clientela, alle esigenze dei propri Clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

La Banca considera la Clientela come un partner e la principale risorsa con cui instaurare e rafforzare un rapporto solido, duraturo, trasparente, basato sulla fiducia e sul rispetto dei reciproci diritti, con l'obiettivo di conoscerne i problemi e recepirne le esigenze, consapevoli che tali caratteristiche sono proprie dell'essere e dell'agire di una Banca locale.

Tenuto conto del numero elevato di operazioni poste in essere giornalmente dalla Banca, è sempre possibile, tuttavia, che nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del Cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del Cliente diviene essenziale alla Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

Nel rispetto delle Disposizioni di Trasparenza emanate da Banca d'Italia, la presente Policy disciplina le procedure per la trattazione dei reclami, le quali prevedono:

- l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- le modalità di interazione tra il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
- le modalità di trattazione dei reclami; esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo.

Una sintesi dei contenuti del presente documento è resa disponibile presso tutte le filiali mediante pubblicazione sul sito internet della Cassa e sugli InfoPoint presenti in filiale.

L'Ufficio Affari Generali provvederà a proporre al Cda la revisione dell'intera policy di norma ogni tre anni.

La Policy sarà in ogni caso oggetto di revisione in occasione di aggiornamenti normativi o regolamentari.

2. DEFINIZIONI

2.1 DEFINIZIONI

Per reclamo si intende "ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione".

La gestione delle "operazioni non autorizzate dal cliente pagatore" (cd "frodi") eseguite con strumenti di pagamento rientranti nel perimetro della PSD II quali carte di debito, carte di credito e servizi CRVONLINE (Home e Corporate Banking) in prima istanza e in considerazione degli stringenti tempi di risposta, è svolta dall'Ufficio Banking Operations come indicato nella specifica normativa che provvede anche all'annotazione su apposito Registro. L'eventuale successiva istanza del cliente viene invece gestita in ambito reclami secondo quanto sotto disciplinato.

2.2 SISTEMI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Di seguito i canali attivabili dal cliente per contestare l'operatività della Banca e/o richiedere il risarcimento del danno subito.

2.2.1 L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nell'ambito dei reclami e ricorsi relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari diversi dai servizi e attività di investimento, se il Cliente non si ritiene soddisfatto dalla risposta prodotta dalla Cassa, oppure non ha ricevuto alcuna risposta nei termini stabiliti, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, istituito dalla Banca d'Italia.

Per rivolgersi all'A.B.F. è necessario che sussistano le seguenti condizioni:

- a) il fatto oggetto di controversia non dovrà essere antecedente di 6 anni dalla data del ricorso;
- b) esso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso;
- c) il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.) diversi dai servizi ed attività di investimento. Se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, l'importo richiesto non deve superare € 200.000,00
- d) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Legal Operations dell'intermediario, ma:
 - a. l'intermediario non abbia fornito risposta entro i termini previsti dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB;
 - b. il cliente sia rimasto insoddisfatto della risposta fornita dall'intermediario.
- e) salvo le eccezioni previste dalla legge, non si tratti di controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisioni arbitrali ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito.
- f) non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

2.2.2 ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

Dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), un organo istituito dalla Consob per risolvere in via stragiudiziale le controversie tra investitori e banche e altri intermediari finanziari relativamente ai soli servizi e attività di investimento. In pratica, il risparmiatore che subisce un danno può fare ricorso al collegio arbitrale che emette la decisione entro 90 giorni.

Potranno essere sottoposte all'Arbitro le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli

intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; potranno essere presentate anche controversie che riguardano i gestori dei portali di equity crowdfunding.

2.2.3 ARBITRO ASSICURATIVO

Con il D.lgs. 6 novembre 2024, n. 215, è stato istituito l'Arbitro Assicurativo, un organo istituito in seno all'IVASS per risolvere in via stragiudiziale le controversie tra assicurazioni e contraenti/assicurati/aderenti relativamente alle controversie derivanti da un contratto di assicurazione e come oggetto l'accertamento di diritti, anche risarcitori, obblighi e facoltà inerenti alle prestazioni e ai servizi assicurativi o l'inosservanza delle regole di comportamento previste dal Titolo IX, Capo II, sezione IV, Capi III, III-bis e III-ter del codice delle assicurazioni inerenti all'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa ai soli servizi e attività assicurative. Non appena sarà operativo il Contraente/Assicurato/Aderente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Assicurativo, consultando le modalità tempo per tempo emanate dall'IVASS ed il sito internet <https://www.arbitroassicurativo.org/>.

2.2.4 ESPOSTI/SEGNALAZIONI ALLE AUTORITÀ DI VIGILANZA

L'esposto è una segnalazione specifica relativa a servizi bancari e finanziari con la quale i clienti indicano comportamenti che ritengono irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari operanti in Italia.

Non sono considerati esposti le richieste di dati, informazioni e consulenza, i quesiti normativi nonché le richieste prive dell'indicazione del presunto comportamento scorretto dell'intermediario.

Il Contraente di prodotto assicurativo che non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte della Banca entro il termine previsto può rivolgersi all'IVASS, Servizio Tutela degli Utenti.

2.2.5 MEDIAZIONE

Il 20 marzo 2011 sono entrate in vigore le disposizioni del D.Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione secondo cui chiunque intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia - tra l'altro - di contratti assicurativi, bancari e finanziari è tenuto preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione ai sensi del suddetto decreto, ossia davanti agli organismi di mediazione iscritti nel relativo registro tenuto dal Ministero della Giustizia nel rispetto di quanto stabilito dal D.M. 180/2010 - "Organismi di mediazione".

L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

3. MODELLO ORGANIZZATIVO (RUOLI E RESPONSABILITÀ)

Nell'ottica di garantire coerenza, correttezza ed imparzialità di giudizio, l'unità operativa responsabile della trattazione del reclamo, è stata individuata a livello organizzativo, nell' Ufficio Affari Generali (di seguito anche Struttura Responsabile Reclami).

L'Ufficio Affari Generali è la struttura alla quale tutta la Clientela (privati, imprenditori e società) può inviare reclami di qualsiasi natura.

L'Ufficio Affari Generali è indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, escludendo in tal modo che le decisioni sui reclami risultino condizionate in maniera determinante dalle strutture commerciali.

Il nominativo del responsabile è comunicato tempestivamente alla Banca d'Italia così come l'indirizzo della struttura, il riferimento telefonico e l'indirizzo pec.

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

Tabella 1 - Ruoli e responsabilità

Consiglio di Amministrazione	Adotta e delibera la presente Policy e le successive revisioni. Conferisce delega operativa al Direttore Generale per la restituzione di somme richieste a seguito di reclamo fino all'importo di Euro 25.000 per singola posizione, con facoltà di sub delegare la struttura per l'esercizio parziale di tale facoltà.
Direttore Generale	Nel rispetto delle deleghe conferite dal CdA, autorizza la restituzione di somme richieste a seguito di reclamo sulla base di motivate relazioni predisposte dal competente ufficio. Definisce i limiti entro i quali l'Ufficio Affari Generali opera in autonomia per la restituzione delle somme alla clientela a seguito di reclamo.
Filiali	La Filiale costituisce il primo interlocutore per il Cliente in virtù della conoscenza derivante dal rapporto diretto con il Cliente stesso, il quale può rivolgersi alla filiale per segnalare i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi. Se il tentativo di risolvere il problema con gli operatori della filiale non si conclude positivamente, il Cliente può rivolgersi alla Struttura Responsabile Reclami. Se coinvolte dalla Struttura Responsabile Reclami si attivano con la massima tempestività in modo da evadere celermente le richieste sempre in forma scritta.
Ufficio Affari Generali	L'Ufficio Affari Generali è responsabile della registrazione dei reclami ed informa le altre strutture aziendali deputate alla gestione del cliente dell'avvenuta presentazione del reclamo. L'Ufficio Affari Generali può richiedere sempre in forma scritta alle altre strutture interne informazioni, relazioni e altra documentazione di supporto. L'Ufficio Affari Generali è responsabile della materia dei reclami e delle risposte verso la clientela. L'Ufficio Affari Generali è responsabile della reportistica periodica al CDA e al Collegio Sindacale.

	L'Ufficio Affari Generali è responsabile delle segnalazioni all'ABI e agli organi di Vigilanza nonché della pubblicazione delle statistiche sul sito della Banca. Nei limiti conferiti dal Direttore Generale opera in autonomia per la restituzione delle somme alla clientela a seguito di reclamo. L'Ufficio Affari Generali si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguito dall'ABF e ACF e valuta i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti.
Ufficio Compliance & AML	L'Ufficio Compliance & AML è responsabile dell'esecuzione dei controlli di secondo livello sulla gestione dei reclami. L'Ufficio Compliance & AML è responsabile della relazione annuale sui reclami.
Referente Interno Privacy	Riceve dalla Struttura Gestione Reclami le notifiche circa la presentazione di reclami in ambiti Privacy e si attiva con la massima tempestività in modo da evadere celermente le richieste sempre in forma scritta.
Responsabile della Protezione dei Dati	Supervisiona la gestione dei reclami in ambito Privacy.
Altri Uffici	Tutte le unità operative, se coinvolte dalla Struttura Gestione Reclami, si attivano con la massima tempestività in modo da evadere celermente le richieste sempre in forma scritta.
Ufficio Internal Audit	L'Ufficio Internal Audit effettua specifiche attività di controllo al fine di assicurare la correttezza nella gestione dei reclami, il rispetto dei tempi di evasione delle risposte, la correttezza delle decisioni assunte, la qualità delle risposte fornite ai reclamanti nonché la valutazione dell'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate per la gestione delle contestazioni.
Responsabile Area Mercato	Esamina almeno annualmente le cause e gli esiti dei reclami, degli esposti e delle richieste di risarcimento ricevute a seguito delle c.d. "frodi", promuove le opportune azioni correttive sul prodotto e/o il processo di vendita, relazionandone al Direttore Generale.

4. GESTIONE DEL RECLAMO

4.1 MODALITÀ DI INOLTRO E REQUISITI DI UN RECLAMO

Il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

- dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio) del Cliente;
- filiale presso la quale intrattiene il rapporto nel caso si tratti di cliente della Cassa;
- numero identificativo del rapporto (conto corrente, deposito titoli, mutuo, ...);
- recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il Cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Il Cliente che ravvisi la necessità di esporre un reclamo nei confronti della Banca per non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative può:

- rivolgersi alla propria filiale di appartenenza segnalando anche verbalmente i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi;
- indirizzare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca;
- se contraente di prodotto assicurativo, oltre che alla Banca, può rivolgersi alla Compagnia Assicurativa.

In conformità alle disposizioni vigenti, al fine di consentire al Cliente l'inoltro in forma scritta di un reclamo, la Cassa attiva i seguenti canali/modalità:

- posta ordinaria o raccomandata A/R, con busta affrancata all'indirizzo Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A., Ufficio Reclami – Piazza dei Priori 16/18, 56048 Volterra (PI);
- posta elettronica all'indirizzo: ufficioreclami@crvolterra.it;
- compilazione del form nell'apposita sezione "reclami" sul sito www.crvolterra.it;
- posta elettronica certificata all'indirizzo: cassadirisparmioidivolterra@postacert.crvolterra.it;
- consegna a mano ad una delle Filiali della Banca, previo rilascio di ricevuta.

4.2 GESTIONE DEL RECLAMO

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Affari Generali, questo provvede:

- a dare conferma al cliente dell'avvenuta ricezione attraverso il medesimo canale utilizzato dal reclamante per la trasmissione della risposta, indicando le modalità di trattazione dei reclami;
- alla registrazione del reclamo nel Registro Generale (che riunisce in un unico documento il registro generale per reclami relativi a servizi e prodotti bancari, privacy e PSD, il registro SIM, relativo ai servizi di investimento e il registro IVASS relativo ai reclami sull'intermediazione di prodotti assicurativi..

Nel registro vengono annotati:

- 1) data di arrivo;
- 2) dati del Cliente;
- 3) dati della controversia;
- 4) data massima di evasione del reclamo;
- 5) data di risposta al cliente (evasione);
- 6) la specifica se si tratta di reclamo PSD e Privacy

I registri sono strumenti elettronici idonei ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna (Banca d'Italia, Consob, IVASS, impresa preponente).

L'Ufficio Affari Generali esamina la segnalazione ricevuta ed avvia immediatamente l'attività di istruttoria, avvalendosi se del caso e sempre in forma scritta, delle informazioni, relazioni e altra documentazione di supporto fornite da altre unità tecnico-operative interne. Qualora il reclamo sia attinente alla Privacy, coinvolge l'Ufficio referente in materia nonché il Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO).

L'Ufficio Affari Generali, dopo aver ricevuto quanto richiesto, analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia, effettua l'analisi delle cause, la valutazione di pertinenza, verifica se il reclamo abbia già una sua storicità aziendale per quanto attiene il trattamento, analizza le informazioni ottenute dalle altre unità interne e definisce le iniziative necessarie per rispondere al Cliente.

Qualora vengano ravvisate criticità connesse con l'operatività aziendale, con la commercializzazione dei prodotti o comportamenti scorretti da parte di singoli operatori, l'Ufficio Affari Generali provvede a rendere immediata informativa verso il Direttore Generale.

In caso di ricezione di un reclamo su un prodotto assicurativo o relativo ad un servizio di investimento che non verta sul comportamento della Banca, dei suoi dipendenti e collaboratori, questo viene trasmesso, senza ritardo, all'impresa di assicurazioni o alla SGR o SICAV competente per la relativa gestione.

La Banca trasmette a ciascuna impresa di assicurazione preponente, nei tempi e con le modalità concordate con le medesime:

- 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 di assicurazioni, dandone contestuale notizia al reclamante.

4.3 RISPOSTA AL RECLAMO

Al termine della disamina:

- l'Ufficio Affari Generali predispone la risposta al Cliente, anche in base agli orientamenti seguiti dall'ABF, AAS e ACF e inoltra la risposta al Cliente tramite lettera raccomandata A/R, pec o utilizzando lo stesso mezzo con il quale è stato ricevuto il reclamo;
- Una volta trasmessa la risposta al Reclamo, l'Ufficio Affari Generali:
 - o registra sul "Registro dei Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
 - o archivia in appositi inserti, anche elettronici, la documentazione attinente la pratica che resterà a completa disposizione anche delle altre strutture aziendali chiamate a gestire le eventuali successive procedure stragiudiziali delle controversie, qualora il cliente vi ricorra.

La risposta conterrà l'esito del reclamo:

- **il reclamo** è ritenuto **fondato e quindi viene accolto (anche parzialmente)** se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che la Banca intende intraprendere ed i relativi i tempi di attuazione;
- **il reclamo** è ritenuto **infondato e quindi viene respinto** se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso la Banca dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.

Il reclamo deve avere una risposta scritta entro i giorni indicati di seguito e che decorrono dalla data di ricezione/consegna dello stesso¹:

- 60 giorni per contestazioni relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.) o contestazioni in materia di privacy². Qualora si tratti di un ricorso

¹ Per data di ricezione si intende la data in cui il reclamo perviene alla Cassa, in qualunque sede ed a qualunque operatore esso venga consegnato/recapitato.

² I "reclami privacy" vengono registrati nel registro "Reclami Generali" annotando la specifica materia.

presentato da un Cliente al Garante della Privacy, i termini sono stabiliti direttamente dal provvedimento di notifica del Garante;

- 60 giorni se il reclamo riguarda un prodotto/servizio di investimento (es. strumenti finanziari) o un prodotto di investimento assicurativo (IBIP).
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi;
- 15 giorni lavorativi se trattasi di un reclamo su prodotti/servizi che rientrano nel perimetro della PSD II. Se per motivi indipendenti dalla volontà della Cassa non è possibile rispondere entro tale termine, è comunque necessario inviare una risposta interlocutoria entro i 15 giorni lavorativi, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non deve superare 35 giornate lavorative;

4.4 ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

Il Responsabile Area Mercato esamina almeno annualmente la reportistica prodotta in ambito reclami e si fa promotore delle opportune azioni correttive relativamente al prodotto e/o processo di vendita. Il Responsabile relazione al Direttore Generale.

5. CONTROLLI

L'Ufficio Compliance & AML ha il compito di:

1. verificare che le procedure interne siano adeguate a prevenire il rischio di non conformità.
2. verificare periodicamente sull'applicazione della presente Policy al fine di assicurare la correttezza nella gestione dei reclami, il rispetto dei tempi di evasione delle risposte, la correttezza delle decisioni assunte, la qualità delle risposte fornite ai reclamanti nonché la valutazione dell'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate per la gestione delle contestazioni.

Con cadenza periodica effettua controlli sul processo di gestione dei reclami.

6. SISTEMA DI REPORTING

Al fine di fornire indicatori utili ad individuare le aree sulle quali intraprendere interventi o azioni correttive, l'Ufficio Affari Generali provvede a rendicontare sui reclami pervenuti evidenziando gli ambiti nei quali sono stati presentati secondo la classificazione ABI con periodicità trimestrale.

L'Ufficio Compliance & AML riferisce con periodicità almeno annuale al Consiglio di Amministrazione, anche sulla base della relazione predisposta dall'Ufficio Affari Generali: i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti; ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.