

## 1. Riferimenti

Le regole sulla trasparenza delle condizioni contrattuali e sulla correttezza delle relazioni con la clientela permettono ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari di sapere quali sono i loro diritti e quali i loro obblighi. Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario (art. 128-bis del T.U.; deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009).

## 2. Scenario

A volte può accadere che con la propria banca sorga un problema e a seconda del tipo di servizio, si aprono diverse strade:

- Ogni intermediario ha l'**ufficio reclami**.
- Gli esposti che riguardano i **servizi di investimento** sono di competenza della Consob, per i **servizi assicurativi** la competenza è dell'IVASS.
- E' possibile rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, che offre un'alternativa semplice, rapida ed economica per risolvere le liti irrisolte. Il ricorso all'ABF assolve la condizione di procedibilità per poter poi eventualmente rivolgersi al giudice.
- Il **giudice** è l'unica autorità che può imporre la sua decisione al cliente e all'intermediario, con maggiori tempi e costi rispetto al ricorso all'ABF.

## 3. Obiettivi

Gli intermediari adottano procedure per la trattazione delle controversie che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le procedure possono prevedere:

- Varie forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica oltre a possibili siti internet e/o intranet.
- La tempestiva gestione delle segnalazioni dagli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti.
- La tempestiva presa in carico di un responsabile delle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.
- L'eventuale individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi.
- L'adeguata modalità di trattazione delle segnalazioni in base alla sua classificazione.
- La gestione dei tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni in caso di reclamo.
- La registrazione degli elementi essenziali di ogni segnalazione pervenuta, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.
- Le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate o un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto delle richieste
- Le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

# S.P.H.E.R.A.E.S.

## "Segnalazioni della Clientela e Controversie" (Reclami)

- La rendicontazione periodica in forma adeguata sull'attività di gestione delle controversie con i relativi dati alla funzione di conformità o, in sua assenza, all'*internal audit*, che riferiscono sulla situazione complessiva delle controversie ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.
- Le comunicazioni periodiche agli organismi esterni di controllo.

#### 4. Soluzione

L'allineamento del modello di governo e controllo dei processi di gestione delle controversie con la clientela comporta la definizione di un nuovo approccio, strutturato ed integrato attraverso l'ausilio dell' IT.

Limitandoci ovviamente all'area dei sistemi informativi, l'approccio prevede:

##### Configurazione

- Classificazione delle segnalazioni in base alle possibili modalità di gestione: **lamentela, retrocessione commerciali, reclami, mediazioni, cause passive, perdita operativa.**
- Integrazione ai sistemi dell'organizzazione: società, unità operative, personale, clienti, prodotti/servizi, processi, mappa dei rischi
- Definizione delle informazioni strutturate imposte da organismi di controllo e di quelle per proprio uso intero.
- Definizione dei profili applicativi e relativi utenti.
- Definizione dei canali di inserimento delle segnalazioni.

##### Gestione

- Presa in carico della segnalazione dal punto di raccolta e prima gestione.
- Eventuale gestione come opportunità commerciale.
- Transizione e gestione della segnalazione a reclamo conclamato.
- Classificazione e gestione di informazioni del reclamo in base al tipo.
- Gestione degli allegati a corredo.
- Definizione workflow flessibile che acquisisce l'assetto organizzativo e che governa l'iter autorizzativo delle singole pratiche e comunicazioni inclusi gli interventi di organismi (interni e/o esterni)
- Gestione eventi, scadenze e solleciti con eventuale uso di mail.

##### Scalabilità (moduli aggiuntivi integrati)

- Transizione del reclamo a mediazione con il coinvolgimento dell'ABF.
- Transizione del reclamo o della mediazione a vie legali (Cause Passive).
- Definizione e gestione della perdita operativa (LostDatacollection).

#### 5. Benefici

- Standardizzazione ed integrazione della diversa natura delle segnalazioni
- Tempestiva ed efficace distribuzione dei carichi di lavoro.
- Automazione dei passaggi tra i contesti gestiti dalle diverse funzioni e con tutte le componenti aziendali autorizzate (legale, commerciale, ecc.)
- Condivisione iter di lavorazioni delle pratiche e relativa documentazione.
- Produzione automatica dei documenti e delle comunicazioni, in modo integrato nell'ambito del processo di gestione del Reclamo
- Trasparenza e diffusione delle informazioni agli organi competenti