

# PROCEDURE INTERNE PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI:

- **PRODOTTI E SERVIZI BANCARI**
- **SERVIZI DI PAGAMENTO**
- **SERVIZI DI INVESTIMENTO**

<b>Data approvazione</b>	<b>Versione</b>
Delibera n. 16 del 07 luglio 2011	v.0.1

# INDICE

---

<b>PARTE I – TRATTAZIONE RECLAMI DEI SERVIZI BANCARI.....</b>	<b>3</b>
1. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
2. OBIETTIVI.....	3
3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE.....	3
3.1. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI.....	4
4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITÀ.....	4
4.1. RICEZIONE DEL RECLAMO.....	4
4.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO.....	4
4.3. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO.....	5
4.4. RISPOSTA AL CLIENTE.....	5
<b>PARTE II – TRATTAZIONE RECLAMI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO.....</b>	<b>6</b>
1. RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI DI PAGAMENTO RIENTRANTI NELL’AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA NUOVA DIRETTIVA EUROPEA SUI SERVIZI DI PAGAMENTO “PSD” (DIRETTIVA 2007/64/CE).....	6
1.1. TEMPI STABILITI PER L’ACCETTAZIONE DEI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI PAGAMENTO.....	6
2. TIPOLOGIE DI CONTESTAZIONE.....	6
2.1. CONTESTAZIONE PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE DELL’ORDINE DI PAGAMENTO.....	6
2.1.1. GESTIONE DEL RECLAMO.....	6
2.2. CONTESTAZIONE PER OPERAZIONI NON AUTORIZZATE.....	7
2.2.1. GESTIONE DEL RECLAMO.....	7
2.3. CONTESTAZIONE INFORMATIVA.....	7
2.3.1. GESTIONE DEL RECLAMO.....	7
2.4. CONTESTAZIONE CONDIZIONI APPLICATE.....	8
2.4.1. GESTIONE DEL RECLAMO.....	8
2.5. CONTESTAZIONE OPERATIVITÀ.....	8
2.5.1. GESTIONE DEL RECLAMO.....	8
<b>PARTE III – TRATTAZIONE RECLAMI SU SERVIZI DI INVESTIMENTO.....</b>	<b>9</b>
1. PREMessa.....	9
2. GESTIONE DEL RECLAMO.....	9
<b>PARTE IV – REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI.....</b>	<b>11</b>

## PARTE I – TRATTAZIONE RECLAMI DEI SERVIZI BANCARI

---

### 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

In ottemperanza delle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari della Banca d'Italia il presente documento descrive gli adempimenti indispensabili che la Banca deve adottare per gestire in modo efficace la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

### 2. OBIETTIVI

La procedura in esame assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati<sup>1</sup>, specificando ruoli e responsabilità delle unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo garantendone l'uniformità di comportamento nell'ambito delle attività di propria competenza. Si costituisce pertanto una virtuosa circolarità organizzativa nella gestione dei reclami che generi l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed eviti il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti, con l'obiettivo di:

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

### 3. PRINCIPI DI CARATTERE GENERALE

L'unità organizzativa responsabile della trattazione dei reclami è la **Funzione Controllo Rischi**.

A tale funzione, che per brevità nel seguito e nell'ambito della documentazione contrattuale assumerà la veste di **Ufficio Reclami**, è fattivamente demandata l'elaborazione delle comunicazioni di *replica* in collaborazione con i Responsabili delle Unità Organizzative di volta in volta competenti in relazione all'oggetto della contestazione. Questa specifica unità organizzativa è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni della banca preposte alla commercializzazione dei servizi; il nominativo del responsabile dell'unità organizzativa deputata alla trattazione dei reclami è comunicato alla Banca d'Italia così come l'indirizzo della struttura ed i riferimenti telefonici, di fax e di posta elettronica.

L'Ufficio Reclami:

- è destinatario dei reclami e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo;
- è la struttura alla quale tutta la clientela può inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti allo sportello si è concluso infruttuosamente;
- 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.
- è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, mediante tenuta dell'apposito Registro dei Reclami, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

---

<sup>1</sup> 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. FORME DI INOLTRO DEI RECLAMI

Il cliente<sup>2</sup> ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con la banca e può presentare reclamo mediante una lettera circostanziata, consegnata direttamente alla Filiale o inoltrata a mezzo posta, fax o con una e-mail [reclami@terradotranto.bcc.it](mailto:reclami@terradotranto.bcc.it).

I reclami presentati con modalità diverse dalle precedenti 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;
- le frodi attuate nei confronti dei clienti possessori di Carta di Credito collocate dalla Banca, qualora l'oggetto del reclamo sia riconducibile all'ambito dell'applicazione delle clausole contrattuali. Qualora, invece, l'oggetto del reclamo comporti rilievi del cliente circa la gestione dell'operazione o la modalità dell'applicazione delle clausole stesse la Banca provvederà a contattare l'emittente.

## 4. DESCRIZIONE DELLE FASI E DELLE RESPONSABILITÀ

### 4.1. RICEZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può pervenire a qualsiasi Unità Organizzativa della Banca. Tuttavia al fine di consentire il rispetto dei termini entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti, (i tempi massimi di risposta non devono comunque superare i 30 gg. dalla ricezione del reclamo<sup>3</sup>) è necessario che tutti i reclami pervenuti in Banca, siano immediatamente protocollati dalla **Segreteria Generale** e consegnati, tempestivamente e preferibilmente entro lo stesso giorno della ricezione, all'Ufficio Reclami che provvede alla registrazione nel Registro Reclami.

Nel caso in cui il reclamo pervenga ad unità organizzativa diversa dall'Ufficio Reclami, sarà cura della stessa inviarla all'Ufficio Reclami trattenendone una copia presso la struttura di appartenenza.

### 4.2. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

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

1. dati del cliente:
  - a. Ndg;
  - b. nome e cognome/denominazione;
  - c. natura del soggetto (persona fisica o giuridica);
  - d. data e luogo di nascita;
  - e. domicilio di residenza / sede legale;
  - f. e-mail;
  - g. categoria di appartenenza (consumatore – cliente al dettaglio – clientela ordinaria);
2. dati della controversia:
  - a. data presentazione del reclamo;
  - b. data ricevimento del reclamo;
  - c. dati relativi al rapporto interessato (numero e tipologia di rapporto).
  - d. natura della controversia;
  - e. pregiudizio economico lamentato dal cliente o stimato;
  - f. data comunicazione esito.

<sup>2</sup> Persona fisica o persona giuridica. L'individuazione del soggetto deve essere ricondotta alla titolarità del rapporto giuridico connesso al servizio prestatore nel cui ambito si è manifestata l'operazione e/o la lamentela che ha originato il reclamo.

<sup>3</sup> I 30 gg. decorrono: 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, dalla data di consegna del reclamo stesso

Il "Registro reclami" è uno strumento idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna verso la Banca d'Italia.

#### **4.3. ISTRUTTORIA DEL RECLAMO**

L'Ufficio Reclami, compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma. Esso, fermo restando la necessità di provvedere a rispondere al reclamo entro 30 giorni, 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 per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente. Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio Reclami può avvalersi del supporto consulenziale "non vincolante" della locale Federazione di Puglia e Basilicata.

#### **4.4. RISPOSTA AL CLIENTE**

Terminata l'attività istruttoria, acquisito altresì l'eventuale parere tecnico specialistico non vincolante, l'Ufficio Reclami predispone la risposta per il cliente e la sottopone per la firma al Direttore Generale per le determinazioni di competenza.

In seguito una copia è fornita all'Unità Organizzativa coinvolta nella "lamentela"; ove necessario, dà poi istruzioni per la disposizione di accredito o di pagamento al cliente reclamante di quanto riconosciuto previa autorizzazione da parte dell'organo competente (DG, C.d.A. ovvero altra struttura delegata) entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.

L'Ufficio Reclami deve inoltre:

- registrare sul "Registro Reclami l'esito del reclamo;
- archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

Le risposte devono contenere minimamente le seguenti informazioni:

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

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

## **PARTE II – TRATTAZIONE RECLAMI SUI SERVIZI DI PAGAMENTO**

---

### **1. RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI DI PAGAMENTO RIENTRANTI NELL'AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA NUOVA DIRETTIVA EUROPEA SUI SERVIZI DI PAGAMENTO "PSD" (DIRETTIVA 2007/64/CE)**

Le prescrizioni che seguono descrivono il trattamento delle comunicazioni della clientela aventi ad oggetto i "reclami" relativi ad operazioni di pagamento rientranti nell'ambito di applicazione della nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento "PSD" (Direttiva 2007/64/CE) e alla gestione dei rapporti che la Banca intrattiene al riguardo sia con l'Arbitro Bancario Finanziario sia con il Conciliatore Bancario Finanziario.

#### **1.1. TEMPI STABILITI PER L'ACCETTAZIONE DEI RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI PAGAMENTO**

L'Ufficio Reclami verifica se sono stati rispettati i tempi per l'accettazione del reclamo:

- il reclamo viene accettato se sono trascorsi non più di **13 mesi** ove trattasi di clientela classificata come "consumatore" o "microimpresa" ovvero di **2 mesi** per i clienti diversi da questi ultimi, tra la data di addebito/accredito dell'operazione e la data di presentazione del reclamo per qualsiasi operazione di pagamento contestata in quanto effettuata in modo inesatto o non autorizzata;
- il reclamo viene accettato se effettuato entro **8 settimane**, ove trattasi di clientela classificata come "consumatore" ovvero nei termini specificamente pattuiti con clienti imprese e microimprese, dall'addebito di un'operazione di pagamento autorizzata disposta dal beneficiario o per il suo tramite (es. RID per il pagamento di utenze, pagamento con carta).

### **2. TIPOLOGIE DI CONTESTAZIONE**

Le possibili cause possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. Contestazione per mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento;
2. Contestazione per esecuzione di operazioni non autorizzate;
3. Contestazione informativa;
4. Contestazione condizioni;
5. Contestazione operatività.

#### **2.1. CONTESTAZIONE PER MANCATA O INESATTA ESECUZIONE DELL'ORDINE DI PAGAMENTO**

Le possibili contestazioni possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Ritardato accredito/disponibilità;
- Data valuta di addebito anterogata;
- Data valuta di accredito postergata;
- Mancato rispetto dell'identificativo unico comunicato dal cliente per eseguire l'operazione di pagamento (es. IBAN, codice MAV, ecc);
- Errato addebito;
- Mancato rispetto dei tempi di esecuzione/trasmissione pattuiti.

##### **2.1.1. GESTIONE DEL RECLAMO**

L'Ufficio Reclami è tenuto a verificare che l'operazione effettuata è stata eseguita correttamente secondo la forma e la procedura concordata con il cliente.

In merito al rispetto dei tempi di esecuzione previsti dalla PSD, la Banca è responsabile nei confronti del proprio cliente anche per l'operatività delle proprie Banche Tramite/Corrispondenti; in tal caso la

Banca è sollevata da tutte le responsabilità se l'Ufficio Reclami riesce a provare che l'ordine è stato ricevuto dalla Banca del beneficiario nei tempi richiesti dal proprio cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per descrivere il corretto completamento di tutto il ciclo di lavorazione.

L'Ufficio Reclami, ricevuta l'autorizzazione da parte della **Direzione Generale**, è tenuta ad attivare l'unità competente (**Uff. Contabilità e/o Incassi e Pagamento**) per la corretta esecuzione dell'ordine di pagamento.

Qualora sia previsto dalla tipologia dell'operazione un risarcimento a favore del cliente, l'Ufficio Reclami dà istruzioni all'**Ufficio Contabilità** in tal senso, previa autorizzazione da parte dell'Organo competente (D.G., C.d.A. ovvero altra struttura delegata).

## 2.2. CONTESTAZIONE PER OPERAZIONI NON AUTORIZZATE

Le possibili contestazioni possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Operazioni disconosciute su Home/Remote Banking;
- Prelievi disconosciuti presso ATM, transazioni PoS;
- Operazioni disconosciute su Home/Remote Banking, Carte di Credito/Debito in seguito a furto, smarrimento, appropriazione indebita.

### 2.2.1. GESTIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è tenuto a verificare che l'operazione effettuata è stata eseguita/autorizzata correttamente dal cliente.

Sarà necessario, pertanto, produrre un'**adeguata informativa** per verificare l'avvenuta autorizzazione dell'operazione di pagamento.

In particolare sarà necessario verificare se:

- il cliente ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave o se non ha adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi per l'utilizzo dello strumento di pagamento;
- la banca ha adempiuto agli obblighi di cui all'art. 8 del D.lgs. di recepimento (es. dotare il cliente di strumenti sicuri che non siano accessibili a soggetti diversi, non inviare strumenti di pagamento non richiesti dal cliente, ecc);

Fermo restando quanto previsto al punto 4.4, qualora sia previsto dalla tipologia dell'operazione un risarcimento a favore del cliente, l'Ufficio Reclami dà istruzioni in tal senso all'**Ufficio Contabilità**, previa autorizzazione da parte dell'Organo competente (D.G., C.d.A. ovvero altra struttura delegata) .

## 2.3. CONTESTAZIONE INFORMATIVA

Le possibili contestazioni possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Mancata comunicazione di un rifiuto ad eseguire un'operazione;
- Mancata comunicazione del blocco di uno strumento di pagamento;
- Incompletezza delle informazioni minime su fogli informativi;
- Impossibilità a verificare preventivamente le condizioni del contratto quadro;
- Mancata messa a disposizione del riepilogo delle operazioni di pagamento presso lo sportello;
- Mancato invio della contabile in seguito ad un'operazione di pagamento;
- Mancata comunicazione delle modifiche contrattuali.

### 2.3.1. GESTIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è tenuto a verificare che la Banca ha adempiuto agli obblighi informativi presenti nel D.lgs. di recepimento.

## 2.4. CONTESTAZIONE CONDIZIONI APPLICATE

Le possibili contestazioni possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Applicazione di spese per l'adozione di misure informative;
- Applicazione di spese per misure correttive;
- Applicazione di spese per misure preventive;
- Rifiuto al recesso dal contratto quadro in qualsiasi momento;
- Applicazione delle modifiche contrattuali senza che siano trascorsi due mesi dalla comunicazione;
- Applicazione di spese in caso di recesso anticipato.

### 2.4.1. GESTIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è tenuto a verificare che la Banca ha rispettato quanto indicato nel D.lgs. di recepimento.

L'iter per la gestione di tale reclamo segue quanto è stato stabilito in materia di trasparenza eccetto nei casi di richieste di rimborso per operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite.

Per questi reclami la Banca deve rimborsare il cliente o notificare il rifiuto del rimborso con le relative motivazioni **entro 10 giornate operative**.

## 2.5. CONTESTAZIONE OPERATIVITÀ

Le possibili contestazioni possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- mancata consegna della documentazione richiesta;
- impossibilità a revocare un ordine di pagamento;
- mancata autorizzazione della disposizione di pagamento;
- rifiuto a stornare operazioni disposte dal beneficiario o per il suo tramite entro 8 settimane dalla data di addebito, ove trattasi di clientela classificata come "consumatore", ovvero nei termini specificamente pattuiti con clienti imprese e microimprese;
- rifiuto al rimborso di operazione non autorizzate entro 13 mesi dalla data di addebito, ove trattasi di clientela classificata come "consumatore" o "microimpresa", ovvero di 2 mesi per i clienti diversi da questi ultimi.

### 2.5.1. GESTIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio Reclami è tenuto a verificare che la Banca ha adempiuto agli obblighi informativi presenti nel D.lgs. 11/2010 di recepimento.

## PARTE III – TRATTAZIONE RECLAMI SU SERVIZI DI INVESTIMENTO

---

### 1. PREMESSA

La Banca adotta le seguenti procedure interne, idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti. Le modalità e i tempi di trattazione dei reclami sono preventivamente comunicate ai clienti.

### 2. GESTIONE DEL RECLAMO

All'arrivo del reclamo scritto il personale che lo riceve, provvede a trasmetterlo immediatamente alla **Segreteria Generale** per raccogliere il numero di protocollo, e lo invia **all'Ufficio Reclami** il quale provvede alla registrazione nell'apposito registro.

L'Ufficio Reclami, entro il termine di **15 giorni**, richiede alla **Filiale** di competenza, la copia della documentazione relativa all'operazione contestata, ed effettuata una sintetica relazione scritta sulle circostanze oggetto del reclamo corredata da eventuali valutazioni di merito.

Ottenuta la documentazione l'Ufficio Reclami prepara i contenuti della replica da inviare alla clientela entro **90** giorni dal ricevimento del reclamo, al cliente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento.

Al fine di fissare un termine per la composizione del reclamo, **la REPLICA deve contenere la seguente espressione: "In assenza di Vostre comunicazioni al riguardo entro 60 giorni dalla ricezione della presente, il reclamo di cui alla Vostra del ..... si ritiene composto"**.

Una copia di tale replica è conservata dall'Ufficio Reclami che procede all'annotazione nell'apposito registro.

Eventuali ulteriori repliche da parte del cliente sono trattate come un nuovo reclamo.

Trascorsi i termini di cui sopra senza che siano pervenute ulteriori comunicazioni, o comunque definito l'esito finale del reclamo, l'Ufficio Reclami provvede all'annotazione dello stesso in un apposito registro.

Nell'ambito della propria relazione prevista ai sensi dell'**art. 16 del Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento**, da predisporre con cadenza almeno annuale, l'Ufficio Reclami **in ambito di conformità** trasmette al Consiglio d'Amministrazione ed al Collegio Sindacale un'apposita informativa riassuntiva che illustri, per ciascun servizio prestato, la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti dovesse emergere che gli stessi complessivamente ricevuti sono stati originati da carenze organizzative e/o procedurali, **l'Ufficio Reclami** in ambito conformità descrive, in un'apposita sezione della stessa relazione, le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.

**L'Ufficio Reclami** annota in apposito registro elettronico gli estremi essenziali dei reclami presentati per iscritto dagli investitori.

Tale registro contiene i seguenti elementi:

- l'identificazione dell'investitore che ha presentato il reclamo e del servizio al quale il reclamo si riferisce;
- l'identificazione di colui al quale è stato affidato il cliente per la prestazione del servizio;
- la data di presentazione e di ricevimento del reclamo;
- le cause del reclamo;
- le somme di denaro ed il valore degli strumenti finanziari di pertinenza dell'investitore complessivamente detenuti dall'intermediario;
- il pregiudizio economico lamentato dall'investitore o stimato in relazione a quanto esposto nel reclamo;

- la data dell'eventuale corrispondenza intercorsa prima dell'esito del reclamo;
- le valutazioni sintetiche del reclamo ed il suo esito;
- la data di comunicazione dell'esito del reclamo.

A tali reclami si dovrà dare seguito in modo sollecito, l'esito del reclamo contenente le determinazioni dell'intermediario è comunicato per iscritto all'investitore, di norma entro **90 giorni** dal ricevimento.

I documenti ed il registro dei reclami di cui sopra devono essere conservati per almeno **8 anni**.

## PARTE IV – REPORTISTICA DEI RECLAMI TRATTATI

---

La procedura di gestione dei reclami prevede obblighi di comunicazione verso l'interno e verso l'esterno della Banca. In particolare l'Ufficio Reclami:

- deve predisporre con periodicità almeno annuale (sottoponendola agli organi di vertice affinché possa essere garantita la trasmissione alla Consob entro 30 gg. dalla data di approvazione del bilancio) una relazione nell'ambito della quale riportare la situazione complessiva dei reclami ricevuti in materia di servizi di investimento, in conformità agli schemi previsti dalla Delibera CONSOB n. 17297/2010.
- deve predisporre annualmente per la successiva pubblicazione sul sito internet della Banca o – in mancanza – in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.
- deve predisporre, entro 90 giorni dalla fine dell'esercizio, al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale, una apposita relazione che illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Qualora dall'analisi e valutazione dei reclami ricevuti nell'esercizio precedente dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute siano state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione della stessa relazione, vengono descritte le carenze riscontrate e le proposte per la loro rimozione.