



## Policy per la gestione dei reclami

---

La BCC dei Comuni Cilentani, in conformità e coerenza con l'Art. 2 dello Statuto Tipo delle BCC-CR, pone al centro della propria attività la relazione con i soci ed i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze e operando con la massima cura per assicurare la completa soddisfazione, rafforzare la fiducia nella correttezza della Banca, al fine di preservare il buon nome della stessa.

Tale attenzione trova espressione sia nell'ideazione dei prodotti e dei servizi, sia nel miglioramento continuo della loro qualità e convenienza, sia assicurando una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti, al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità, della gamma di prodotti offerti o delle relative modalità di vendita. Nell'operare è infatti sempre possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del socio o del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione.

In questi casi, l'ascolto delle ragioni del socio o del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio.

La gestione dei reclami può rappresentare, quindi, un'importante occasione di dialogo con la propria clientela dal momento che fornire risposte chiare, complete esaustive e soprattutto rapide può contribuire a fare chiarezza e attenuare, se non eliminare, gli elementi di insoddisfazione sottostanti il reclamo.

La definizione di procedure per la gestione dei reclami e l'identificazione delle responsabilità attribuite a ciascuna Struttura coinvolta, sono determinanti al fine di assicurare che la gestione delle "segnalazioni" della clientela sia tempestiva ed efficace.

A tal riguardo, la Banca ha:

- definito ed adottato un'apposita "Procedura per la gestione dei reclami" integrata anche con i riferimenti alla gestione dei reclami relativi all'attività d'intermediazione assicurativa;
- istituito un apposito Ufficio, indipendente rispetto alle Funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, che consenta di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i conflitti di interesse. Il suddetto Ufficio è responsabile anche della **gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa**, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori.

Tale Ufficio, denominato Ufficio Reclami, è dotato di adeguate risorse professionali e di strumenti idonei ad assicurare risposte sollecite ed esaustive. Inoltre, la Banca adotta una procedura per la trattazione dei reclami conforme alle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza bancaria e al Provvedimento dell'IVASS relativo alla disciplina per la gestione dei reclami anche da parte degli intermediari assicurativi che formalizza, tra l'altro, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre Strutture aziendali interessate alla gestione delle lamentele.



## BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI COMUNI CILENTANI

Poiché, infatti, a tutti i livelli organizzativi della nostra Banca è radicata la consapevolezza che una crescita effettiva e duratura è perseguibile solo se i processi aziendali pongono i soci e i clienti al centro della catena di creazione del valore, tutte le Funzioni aziendali collaborano all'attività di gestione dei reclami, secondo necessità e competenza.

L'Ufficio Reclami assicura adeguati e periodici flussi informativi a favore delle altre Funzioni aziendali allo scopo di fornire, attraverso un'efficace gestione dei reclami, una serie di informazioni sull'operatività aziendale e indicatori utili ad individuare aree suscettibili di miglioramento sulle quali intraprendere tempestive azioni correttive. Tali informazioni sono utilizzate da tutte le Funzioni aziendali per affinare continuamente i processi operativi, la gamma dei prodotti offerti, le modalità di vendita e la relazione con clienti e soci.

L'Ufficio Reclami è tenuto, inoltre, a predisporre il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, il quale viene pubblicato sul sito internet della Banca e per quanto riguarda i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, al fine di ciascun anno solare, a riportare in un apposito prospetto statistico i dati relativi ai reclami trattati.

Relativamente alla trattazione delle lamentele non formalizzate, da parte di strutture diverse dall'Ufficio Reclami della Banca (es. gestori della relazione con il cliente, contact center per la gestione del servizio di Relax Banking) sono state previste attività di raccordo e flussi informativi tra tali strutture e il suddetto Ufficio Reclami, allo scopo di assicurare un omogeneo trattamento nel caso di problematiche similari, di ottenere importanti informazioni atte ad intercettare il grado di soddisfazione della clientela e laddove necessario intervenire tempestivamente per l'individuazione di soluzioni appropriate.

Un efficace sistema di controlli interni assicura, inoltre, una gestione efficace ed efficiente dei reclami della clientela e contribuisce a contenere i rischi legali e reputazionali. Nella Procedura interna per la gestione dei reclami sono stati previsti, pertanto, controlli in capo alla Funzione Conformità e all'Internal Audit.

La Funzione di Conformità assicura un adeguato flusso informativo in favore dei vertici aziendali, relazionando almeno una volta all'anno, sia sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti - avendo riguardo allo stato di lavorazione delle singole pratiche, al rispetto dei tempi e ai necessari approfondimenti qualitativi per le tematiche ricorrenti o rilevanti - sia sulla adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate, suggerendo eventuali correzioni.

La Funzione di Internal Audit, nello svolgimento delle proprie attività di controllo, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o non correttamente implementato da parte dei soggetti a diverso titolo coinvolti. Inoltre, la Funzione di Internal Audit esamina i reclami ricevuti, in quanto gli stessi possono rappresentare potenziali segnali di criticità dei singoli processi, verifica i controlli di primo e secondo livello attuati ed i flussi informativi prodotti.

La Policy in parola è resa disponibile ai dipendenti e collaboratori mediante adeguati canali di comunicazione e viene aggiornata almeno una volta l'anno.

Agropoli, 27 ottobre 2016

Proprietà della Banca di Credito Cooperativo dei Comuni Cilentani