



GrifoFinance

Consulenza e mediazione creditizia

REGOLAMENTO INTERNO
***sulla procedura interna per la gestione
dei reclami***

Approvato dal Consiglio di Amministrazione del
22.02.2022

INDICE

1. Ambito di applicazione	3
2. Obiettivi.....	3
3. Definizioni e principi di carattere generale	3
4. Descrizione delle fasi e delle responsabilità	7
4.1. Ricezione del reclamo.....	7
4.2. Conferma di ricezione del Reclamo	7
4.3. Registrazione del reclamo	7
5. Istruttoria del reclamo	8
5.1. Istruttoria dell'Ufficio Reclami.....	8
5.2. Coinvolgimento della unità organizzativa implicata nella "lamentela del cliente"	8
6. Risposta al cliente	9
7. Reportistica dei reclami trattati.....	10
8. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.....	10
9. La mediazione civile e commerciale.....	10
10. Conflitti di interesse	11
11. Formazione	11
12. Allegati	11

1. Ambito di applicazione

La procedura di seguito descritta è stata redatta in ottemperanza alle “*Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”¹ della Banca d'Italia (successivamente denominate sinteticamente anche *Disposizioni*) e descrive gli adempimenti indispensabili che l'Intermediario deve adottare per gestire in modo efficace ed efficiente la situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Per completezza e con l'intento di fornire un quadro unico per la gestione stragiudiziale delle doglianze della propria clientela, in allegato alla presente procedura, viene riportato un documento che descrive i processi di trattazione dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

2. Obiettivi

La procedura ivi stabilita assicura una sollecita trattazione dei reclami presentati, specificando i ruoli e le responsabilità delle unità organizzative coinvolte in ciascuna fase del processo, fermo restando l'indipendenza decisionale dell'unità organizzativa responsabile della gestione dei reclami.

La procedura inoltre garantisce l'uniformità di comportamento delle varie unità organizzative interne coinvolte secondo le attività di propria competenza. Si costituisce pertanto una virtuosa circolarità organizzativa che dal tessuto connettivo delle modalità e responsabilità, definite per la gestione dei reclami, generi l'input per porre rimedio alle situazioni denunciate ed eviti il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nei clienti. Così operando si intende:

- ✓ mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela;
- ✓ assicurare la 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. Definizioni e principi di carattere generale

Responsabilità

Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl ha attribuito la funzione della gestione dei reclami in capo al Responsabile della Funzione Compliance.

¹ Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, sezione XI, paragrafo 3

Di seguito questa verrà anche denominata "Ufficio Reclami" per maggior chiarezza espositiva ed attinenza all'argomento trattato. Il Responsabile dei Reclami partecipa periodicamente ad attività formative attinenti alla trasparenza ed alla gestione dei reclami.

Principi di carattere generale

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"².

L'attivazione della procedura di reclamo non comporta alcun addebito di costi e/o spese nei confronti del cliente da parte di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl.

L'intera procedura di gestione dei reclami è sottoposta a periodica revisione. Ufficio Reclami

Per il corretto recepimento delle disposizioni di legge e di Vigilanza volte alla gestione dei reclami, deve essere istituito internamente un Ufficio Reclami e/o un Responsabile delle procedure di trattazione dei reclami, il cui ruolo è quello di:

- ricevere le richieste della clientela;
- classificare tali richieste;
- individuare i processi interessati dalle richieste e le unità responsabili;
- accertare che sia stata rispettata la conformità normativa ed operativa dei processi interessati;
- informare le unità responsabili dei processi al fine di ricevere dalle stesse i chiarimenti richiesti dallo stesso Ufficio Reclami.

L'Ufficio è quindi responsabile del processo di gestione dei reclami e del processo sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie. La collocazione dell'Ufficio deve essere approvata dai competenti Organi aziendali, secondo quanto al riguardo previsto dalle disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza. In particolare, l'Ufficio Reclami è titolare delle responsabilità e risponde delle incombenze poste a suo carico dalle norme settoriali. L'Ufficio Reclami, in uno con il Responsabile, è indipendente, dal punto di vista funzionale e gerarchico, dalle funzioni preposte all'offerta dei servizi. I soggetti che rientrano nella categoria del personale preposto alla gestione dei reclami devono possedere i requisiti di

² La definizione è tratta direttamente dalle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", Sezione I, paragrafo 3.

professionalità e competenza, in ragione dei compiti a ciascuno attribuiti. Il personale preposto alla gestione dei reclami deve impegnarsi a mantenere autonomia di giudizio ed imparzialità. Per il mantenimento dei requisiti di professionalità e di competenza, il personale preposto alla gestione dei reclami devono essere predisposti adeguati interventi formativi. Inoltre, gli addetti all'Ufficio Reclami e il Responsabile dell'Ufficio Reclami, devono mantenersi costantemente aggiornati in merito agli orientamenti seguiti dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni dei collegi pubblicato su internet dalla struttura centrale di coordinamento delle segreterie tecniche (istituito proprio al fine di facilitare la consultazione e la diffusione degli orientamenti seguiti dall'Organo decidente).

L'Ufficio Reclami è investito del compito di risolvere le eventuali controversie al fine di salvaguardare il patrimonio aziendale dai danni derivanti da implicazioni di tipo giudiziale o di natura reputazionale. Tale compito è condotto sul piano del miglioramento del grado di informazione dei clienti e della tutela dei loro diritti.

L'Ufficio Reclami è destinatario delle doglianze e svolge i relativi adempimenti come dettagliato nel prosieguo.

L'Ufficio Reclami è l'unità organizzativa alla quale tutta la clientela (soci e non soci) può inviare reclami di qualsiasi natura eventualmente dopo che il tentativo di risolvere il problema con gli addetti al *front office* si è concluso con un nulla di fatto.

L'Ufficio Reclami 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. L'Ufficio inoltre analizza i dati emersi dai reclami.

L'Ufficio Reclami è responsabile della registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema.

Forme di inoltro del reclamo

Il cliente³ ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione più economico per i contatti con l'Intermediario e può presentare reclamo mediante l'inoltro di una lettera circostanziata da consegnarsi secondo le seguenti modalità:

- a mano direttamente presso la sede operativa di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl;
- a mezzo posta raccomandata con ricevuta di ritorno;
- tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata grifofinancemc@legalmail.it

³ Nello specifico caso di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl si rammenta che la clientela è rappresentata in somma parte da soggetti soci della Cooperativa.

- tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica ordinaria compliance@grifofinance.com

I reclami irrituali, presentati cioè 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.

Conferma di ricevimento del reclamo

Entro 20 giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami provvede a fornire al cliente formale conferma di ricezione attraverso, alternativamente, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, posta elettronica certificata, posta elettronica o fax. Nel solo caso di consegna a mano del reclamo, la conferma di ricezione può avvenire tramite rilascio di copia della lettera di reclamo debitamente protocollata da parte della Segreteria Generale.

Risposta al reclamo

La risposta è inviata al cliente entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo in forma cartacea, con lettera raccomandata a/r, o tramite posta elettronica certificata.

Esclusioni

Ai fini della normativa ex Sezione XI delle *Disposizioni*, precedentemente richiamate, sono escluse le doglianze attinenti:

- il trattamento dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e D. Lgs 101/2018;
- le richieste di cui all'art. 7 del citato decreto che seguono la procedura prevista dalla normativa sulla *Privacy*;
- ogni altra tematica non contemplata dalle sopra citate *Disposizioni*.

Pubblicazione sul sito internet

Sul sito internet di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl sono pubblicate le principali informazioni sulle modalità di gestione dei reclami ed in particolare:

- ✓ le modalità di inoltro del reclamo;
- ✓ l'Ufficio responsabile della gestione dei reclami;
- ✓ le tempistiche massime per la conferma di ricezione del reclamo e per la risposta al reclamo stesso;
- ✓ la possibilità di rivolgersi all'ABF nel caso in cui la risposta non fosse ritenuta soddisfacente;
- ✓ il Rendiconto reclami annuale;
- ✓ la Guida all'ABF.

Tali informazioni sono pubblicate all'indirizzo <https://www.grifofinance.com/> all'interno della sezione denominata "Trasparenza".

4. Descrizione delle fasi e delle responsabilità

4.1. Ricezione del reclamo

Il reclamo potrà essere ritirato da qualsiasi unità organizzativa di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl che a sua volta dovrà tempestivamente consegnarlo alla Segreteria generale. Quest'ultima ha l'onere di protocollare il reclamo, al fine di stabilirne la data di arrivo, di registrarlo nell'apposito Registro e di consegnarlo all'Ufficio Reclami. Questa procedura deve avvenire nel minor tempo possibile in maniera tale da consentire il rispetto dei termini (20 giorni dalla ricezione del reclamo per confermarne il ricevimento e 60 giorni dalla ricezione per fornire risposta) entro i quali devono essere espletati gli adempimenti previsti finalizzati alla risposta del reclamo. Nello specifico:

- ✓ 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 apposta dall'unità organizzativa che lo ha ritirato.

4.2. Conferma di ricezione del Reclamo

Entro 20 giorni dalla data di ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami provvede a fornire al cliente formale conferma di ricezione attraverso, alternativamente, lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, posta elettronica certificata, posta elettronica o fax. Nel solo caso di consegna a mano del reclamo, la conferma di ricezione può avvenire tramite rilascio di copia della lettera di reclamo debitamente protocollata.

4.3. Registrazione del reclamo

La Funzione Conformità è responsabile della tenuta del "Registro reclami" con il supporto della Segreteria Generale. In questo si annotano:

1. i dati del cliente:
 - a. nome e cognome / denominazione
 - b. data e luogo di nascita / natura del soggetto
 - c. domicilio di residenza / sede legale
 - d. *email*

2. i dati della controversia:

- a. tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia
 - b. natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni)
 - c. eventuale documentazione di supporto presentata dal cliente
3. tempistiche:
- a. data di arrivo del reclamo
 - b. data di conferma ricezione del reclamo
 - c. data ultima di risposta al reclamo
 - d. esito del reclamo

Il "Registro reclami", è uno strumento elettronico idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo e ad espletare gli obblighi di informativa interna (nei confronti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale) ed esterna verso gli organi di controllo come l'OAM. Tale Registro è ubicato nel server di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl, periodicamente soggetto alle procedure di back up, così da preservare l'integrità e la conservazione.

5. Istruttoria del reclamo

5.1. Istruttoria dell'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami compie la propria valutazione del singolo caso in maniera autonoma, nei tempi stabiliti dalla Normativa e dai regolamenti interni vigenti. Per un esame più approfondito della doglianza questo può richiedere alle altre unità organizzative, competenti per materia, tutta la documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto a stretto giro tale documentazione, e tutte le informazioni del caso, l'Ufficio Reclami analizza le modalità con le quali si è manifestata la controversia e le cause che l'hanno generata e valuta le questioni di merito (legali/procedurali...) per predisporre le iniziative necessarie a rispondere al cliente.

Inoltre, qualora la fattispecie presenti caratteristiche particolari, l'Ufficio può richiedere parere scritto all'unità organizzativa competente sulla tematica oggetto di doglianza.

5.2. Coinvolgimento della unità organizzativa implicata nella "lamentela del cliente"

Quale risorsa deputata anche ai controlli di secondo livello, qualora dalla trattazione del Reclamo emergano criticità, l'Ufficio invia (a mezzo mail aziendale) apposito flusso al CDA e al Direttore Generale nonché alle risorse coinvolte al fine di adottare azioni correttive.

Sulla base dei reclami ricevuti, l'Ufficio provvede ad individuare linee guida e/o indicazioni da fornire alle strutture operative al fine di prevenire il ripetersi di condotte già oggetto di contestazione.

Inoltre, a conclusione della gestione del singolo reclamo, provvede ad inoltrare all'area operativa interessata dalla contestazione, una comunicazione (a mezzo mail aziendale) in cui sono riassunte le misure adottate nel caso specifico e le eventuali indicazioni per una conforme gestione di analoghe posizioni, ciò anche al fine di prevenire ulteriori reclami del medesimo tenore.

L'Ufficio Reclami al termine dell'istruttoria, nel caso in cui fossero emerse nella conduzione di questa gravi inadempienze commesse da parte di dipendenti, provvederà a darne immediata notizia al Consiglio di Amministrazione per le determinazioni di competenza. In egual misura anche l'Organismo di Vigilanza 231/01 dovrà essere informato di tali inadempienze onde valutare le eventuali ricadute sulla responsabilità aziendale dell'ente.

6. Risposta al cliente

Alla conclusione dell'istruttoria l'Ufficio Reclami predisporre ed invia la risposta al cliente e contestualmente ne invia una copia all'unità organizzativa direttamente coinvolta nella "lamentela".

La risposta è inviata al cliente in forma cartacea tramite lettera raccomandata a/r o in forma elettronica tramite posta elettronica certificata, entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Le risposte devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- ✓ se il reclamo è ritenuto fondato, 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 stragiudiziale delle controversie.

Ogni eventuale rimborso o disposizione di pagamento al cliente reclamante dovrà essere autorizzato dall'organo competente ovvero dal Consiglio di Amministrazione.

L'Ufficio Reclami deve inoltre:

- ✓ verificare che la risposta sia avvenuta entro i termini previsti dalla normativa;
- ✓ registrare sul "Registro Reclami" l'avvenuta chiusura del reclamo e l'esito dello stesso;
- ✓ archiviare in appositi dossier la documentazione attinente la pratica.

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

7. Reportistica dei reclami trattati

L'Ufficio, al fine di individuare criticità ricorrenti, monitora periodicamente l'andamento dei reclami ed effettua un'analisi dei dati ad essi relativi al fine di assumere tutte le iniziative necessarie. In ragione della dimensione del Mediatore e della sostanziale omogeneità di prodotto offerto, nonché dell'esiguo numero di reclami – spesso pari a zero – ricevuti nel corso dell'anno, l'analisi viene svolta con cadenza annuale, salvo l'emergere di necessità e/o questioni specifiche che possano richiedere una più intensa frequenza del controllo.

Per quanto attiene alla reportistica inerente la procedura di gestione dei reclami, questa è predisposta con cadenza annuale. I *reports* vengono redatti dalla Funzione di Conformità in collaborazione con l'Ufficio Reclami e nello specifico:

- ✓ il primo con cadenza annuale da pubblicare sul sito internet dell'Intermediario inerente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami (e relativi dati);
- ✓ il secondo da redigere entro il terzo mese dalla fine dell'esercizio destinato al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale nel quale si illustri la situazione complessiva dei reclami ricevuti. Inoltre, qualora dall'analisi e valutazione di questi dovesse emergere che le lamentele complessivamente ricevute sono state originate da carenze organizzative e/o procedurali, in una apposita sezione dello stesso *report*, si dovranno descrivere le carenze riscontrate ed esporre le proposte utili alla loro rimozione.

L'Ufficio provvede altresì a pubblicare sul sito internet un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

8. Riapertura del reclamo e sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel caso in cui il cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta pervenuta dall'Intermediario, egli mantiene il diritto di ricorrere a qualunque forma di risoluzione giudiziale o stragiudiziale della controversia.

A tal riguardo, con l'entrata in vigore del D.lgs. 28/2010 (e successive modifiche) sulla mediazione civile e commerciale (in particolare all'art. 5), per poter sottoporre all'autorità giudiziaria una controversia in materia di contratti bancari e finanziari è necessario, a pena di improcedibilità della domanda giudiziale, aver prima esperito, con l'assistenza dell'avvocato, il procedimento di mediazione disciplinato dal decreto medesimo o, in alternativa, il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128 bis del TUB.

9. La mediazione civile e commerciale

Il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 convertito in legge 9 agosto 2013 n. 98 ha ripristinato il procedimento di mediazione (o composizione stragiudiziale delle controversie) quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale nelle materie elencate dall'articolo 5, comma 1 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010).

Tra le materie per le quali è previsto il procedimento di mediazione predetto, c'è anche quella relativa ai servizi bancari e finanziari disciplinati dal Testo Unico Bancario.

La clientela di Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl, pertanto, rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte del Mediatore, può esperire il procedimento di mediazione in alternativa al ricorso da presentare all'ABF (nel rispetto, in ogni caso e comunque, dei termini previsti dal citato d. lgs. 4 marzo 2010 n. 28 aggiornato al Decreto Legge n. 69 del 21 giugno 2013 coordinato con la legge di conversione n. 98 del 9 agosto 2013 recante "Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia" pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 194 del 20 agosto 2013).

10. Conflitti di interesse

Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl adotta ogni ragionevole misura per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere anche nell'ambito della gestione dei reclami. Al fine di escludere che si possa verificare tale evenienza è stata adottata una precisa scelta organizzativa. Nello specifico i reclami vengono gestiti in modo da assicurare che l'analisi delle contestazioni presentate dei clienti venga svolta da personale estraneo alle aree operative, assicurando in tal modo un giudizio indipendente. Tale incombenza è infatti affidata all'area Compliance, indipendente ed estranea ad ogni attività relativa all'area commerciale ed ai rapporti negoziali con il Cliente o terze parti.

11. Formazione

Grifo Finance Consulenza e Mediazione Creditizia srl adotta piani di formazione periodica al fine di garantire adeguata preparazione del proprio personale dipendente.

12. Allegati

Si considera parte integrante del presente documento la Guida denominata "ABF in parole semplici" rilasciata dall'Arbitro Bancario Finanziario di cui poter prendere visione al seguente link <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/ricorso-abf/index.html?dotca-che=refresh>