

Allegato 2

Policy per la gestione dei reclami.

La nostra Banca, 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 assicurarne la completa soddisfazione, rafforzarne 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 Banca per garantire che la gestione dei reclami sia svolta con la necessaria attenzione, **ha istituito un apposito Ufficio, indipendente dalle Strutture commerciali**, che consente di istruire i reclami in maniera equa e di individuare ed attenuare i conflitti di interesse.

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 formalizza, tra l'altro, le interazioni dell'Ufficio Reclami con le altre Strutture aziendali interessate alla gestione delle lamentele.

Infatti, poiché in 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.

Le informazioni derivanti dalla gestione dei reclami possono mettere in evidenza l'esistenza di margini di miglioramento nelle attività aziendali; pertanto, esse sono utilizzate per migliorare 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 a predisporre il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, il quale viene pubblicato sul sito internet della Banca.

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, 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.