

# Le funzioni aziendali coinvolte nella gestione dei reclami

Carlo Appetiti, Chief Compliance Officer

Modena, 1 marzo 2019

La banca  
per le cose che contano.



# Indice

---

- 1 Il quadro normativo della gestione reclami in Italia
- 2 Il ruolo di Compliance nell'ambito della gestione dei reclami
- 3 Organigrammi della Funzione Reclami e della Funzione Compliance
- 4 Il "valore aggiunto" della gestione dei reclami
- 5 Gestione Processo reclami in UniCredit SpA
- 6 Relazione tra comportamento dei consumatori e reclami
- 7 La gestione dei reclami a livello internazionale



# Il quadro normativo della gestione reclami in Italia



In Italia la **gestione dei reclami** è normata dalle **disposizioni** delle **Autorità di Vigilanza**

- **Banca d'Italia** tratta della gestione dei Reclami nell'ambito delle **Disposizioni sulla Trasparenza**<sup>1</sup>. Le Banche sono tenute a rispondere ad un reclamo del cliente entro 30 gg. Inoltre, le Disposizioni vigenti obbligano gli intermediari a valutare i reclami anche alla luce degli orientamenti dell'ABF (l'Arbitro Bancario e Finanziario istituito da Banca d'Italia), verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise e considerando le soluzioni adottate in tali casi

**Banca d'Italia** prevede che gli intermediari adottino una **policy sulla gestione dei reclami** e che la **funzione reclami sia indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi**

- **CONSOB** negli **Obblighi Informativi delle Banche**<sup>2</sup> prevede che i reclami sui servizi di investimento siano classificati secondo i servizi di investimento e le causali di reclamo. CONSOB, in analogia a Banca d'Italia, ha istituito un Arbitro per le Controversie Finanziarie
- **IVASS** ha emanato norme sulla trattazione dei reclami sui **prodotti assicurativi collocati dagli Intermediari**<sup>3</sup>

<sup>1</sup> **Disposizioni Bankit**, "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009, modificata il 15 luglio 2015

<sup>2</sup> **Delibera n. 20197 del 2017 CONSOB**, Aggiornamento della delibera n. 17297 del 28 aprile 2010 "Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati"

<sup>3</sup> **Provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 IVASS**, "Provvedimento recante modifiche al regolamento isvap n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione"



# Il ruolo di Compliance nell'ambito della gestione dei reclami



Le **Disposizioni di Banca d'Italia** per la funzione di Compliance prevedono che:

"La funzione di conformità [*Compliance*] o, in sua assenza, l'*internal audit*, **riferiscono agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti** nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate".

Inoltre:

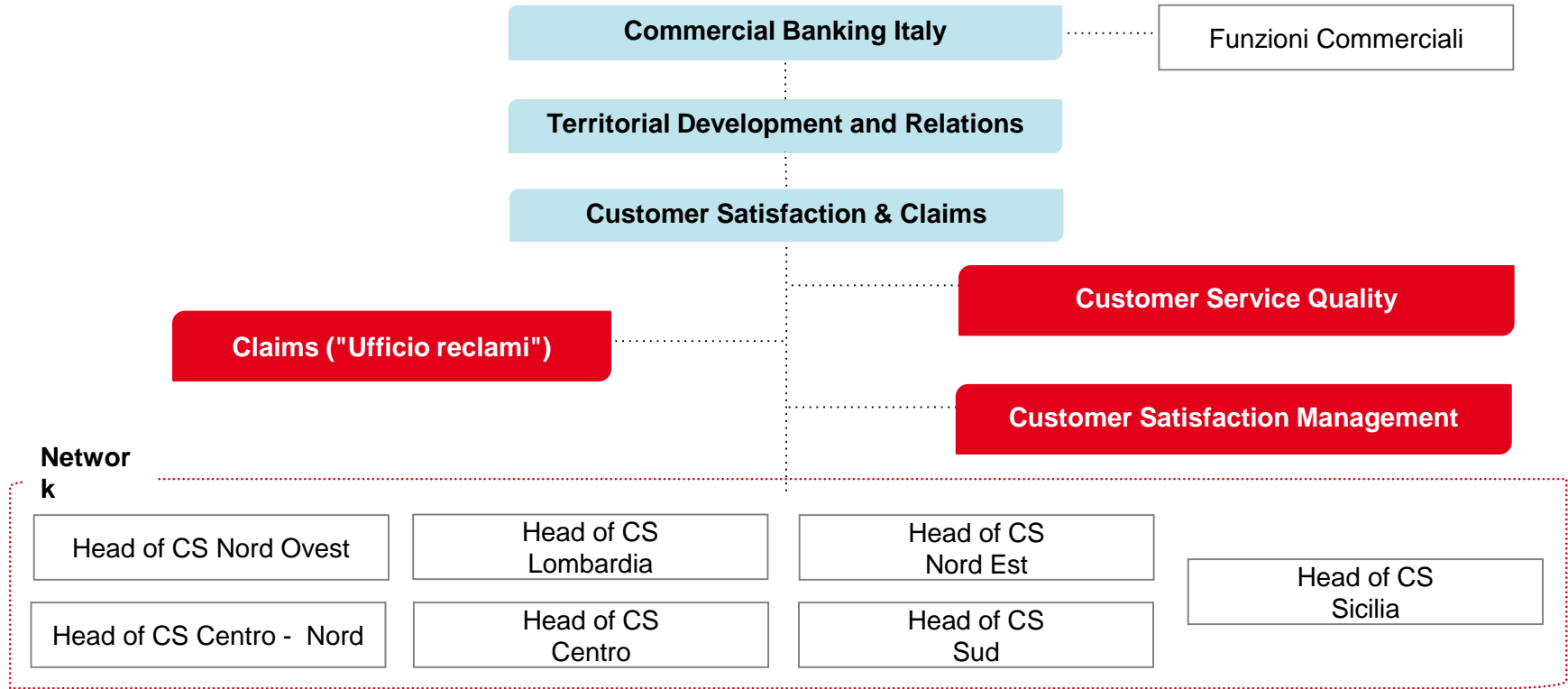
- **Compliance** deve assicurare **verifiche periodiche sull'operatività dell'ufficio reclami** (Compliance Controls) e fornisce consulenza (Compliance Advisory) nelle materie oggetto di reclamo;
- le Disposizioni vigenti obbligano gli intermediari a **valutare i reclami anche alla luce degli orientamenti dell'ABF**, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise e **adottando misure appropriate per rimediare a eventuali carenze**.

Le Disposizioni in materia di *Product Governance* (Mifid, IDD e linee guida EBA) per tutti i servizi/prodotti offerti dalla Banca impongono inoltre di tener conto delle analisi e delle risultanze dei reclami per valutare la necessità di interventi sulla struttura dei servizi/prodotti.



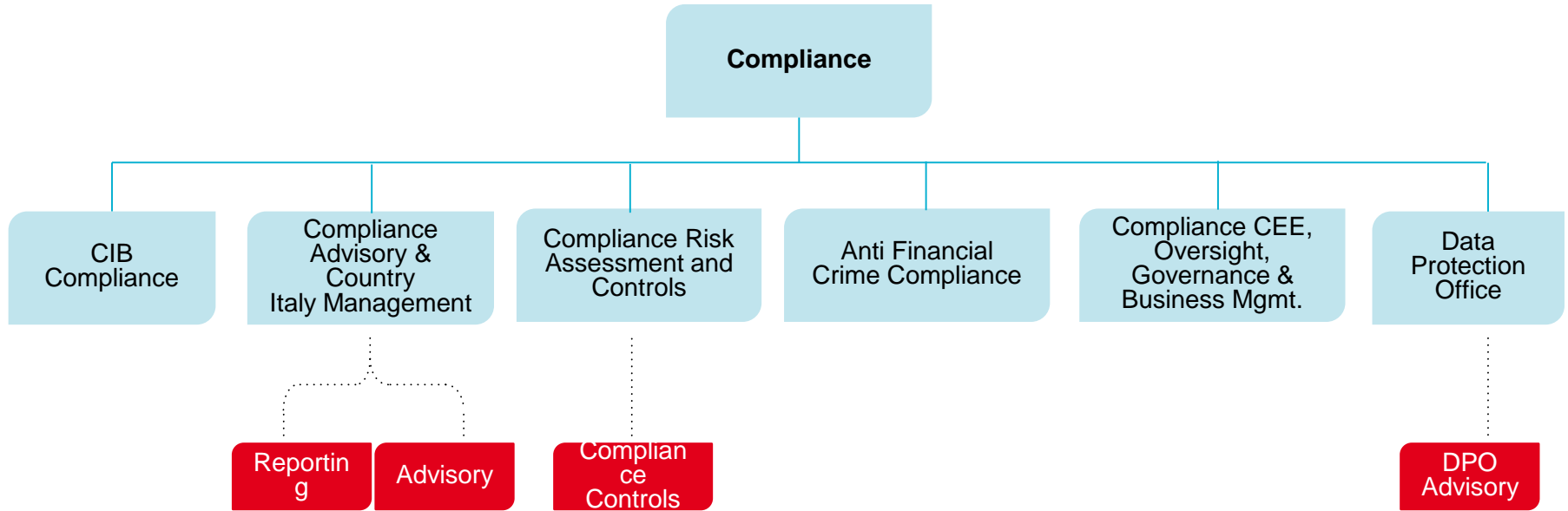
# Organigramma della Funzione Reclami

1 2 3 4 5 6 7



# Organigramma di Compliance

1 2 3 4 5 6 7



# Il "valore aggiunto" della gestione dei reclami

1 2 3 4 5 6 7

## IMPATTI POSITIVI

**Migliorare processi e servizi** attraverso l'analisi dei reclami

Garantire alti standard di relazione con il cliente e contribuire ad un business sostenibile attraverso **l'aumento del livello di soddisfazione dei clienti**

**Assicurare il controllo sulla qualità della gestione dei reclami** nel rispetto della regolazione attuale

**Mitigazione di eventuali rischi di non conformità alle norme**



# Gestione Processo reclami in UniCredit SpA



## Gestione Reclami

### Reclami scritti

- In Italia, le **disposizioni di Vigilanza stabiliscono che il reclamo deve essere inoltrato alla banca in forma scritta** (lettera, fax, e-mail, banking on-line etc. ). Una volta ricevuto, il reclamo è registrato nel Registro Reclami della Banca. La regolamentazione finanziaria stabilisce anche dei tempi massimi per la risposta alla clientela, trascorsi i quali si può ricorrere agli Organismi di risoluzione delle controversie (es. ABF e ACF rispettivamente per i prodotti bancari e i servizi di investimento) o direttamente all'Autorità (es. IVASS per i prodotti assicurativi)

### Reclami verbali

- La regolamentazione italiana non impone agli intermediari di gestire le lamentele verbali. Nonostante questo, **UniCredit registra e gestisce anche le lamentele verbali tramite un'apposita procedura ("Q48")** con la quale **la Banca risponde e (se del caso) rimborsa il cliente entro 48 ore**. Quest'approccio è finalizzato ad anticipare l'eventuale presentazione di un reclamo scritto e a migliorare la "*customer satisfaction*" (cfr. slide seguente)





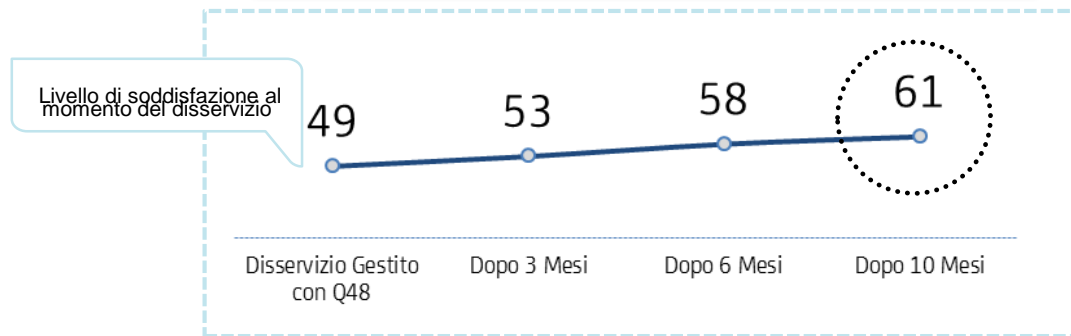
# Relazione tra comportamento dei consumatori e reclami

1 2 3 4 5 6 7

## Service Recovery Paradox

L'analisi sulla gestione dei reclami mostra che se **un disservizio viene gestito in modo corretto, la soddisfazione della clientela non decresce, ma anzi ritorna (e a volte supera) ai livelli dei clienti che non hanno esposto reclamo**. In UniCredit, la gestione efficace e tempestiva del disservizio tramite la procedura Q48 permette di aumentare nel tempo la soddisfazione del cliente, rendendolo **fedele**.

CFI (Customer First Index clienti gestiti con Q48 a distanza di tempo)



Indice di soddisfazione della clientela: relativo ai reclami verbali gestiti con l'applicativo Q48 (procedura per la gestione delle lamentele verbali)



# La gestione dei reclami a livello internazionale



**A livello europeo, attualmente, non esiste una normativa sovranazionale** (regolamento/direttiva), **con l'eccezione di** quanto previsto sui tempi di risposta ai reclami sui servizi di pagamento dalla **PSD2** (Payment Service Directive 2).

**Esistono solo dei principi generali** definiti dalle principali Autorità di supervisione (*Orientamenti sulla gestione dei reclami per i settori finanziario e bancario*", Joint Committee 4/10/18 EBA, ESMA, EIOPA)\* che mirano ad una copertura base di requisiti omogenei a livello comunitario in ottica di tutela del consumatore

Tuttavia **tali principi rimandano principalmente alle normative dei singoli stati**, i quali gestiscono autonomamente le modalità di trattamento dei reclami da rispettare da parte delle imprese. **Nello specifico, le Guidelines prevedono che le imprese garantiscano:**

- l'emanazione di una **policy aziendale** per la gestione dei reclami
- la presenza di una **funzione aziendale** di gestione dei reclami "che consenta di istruire i reclami in maniera equa e di individuare e attenuare eventuali conflitti di interesse"
- la presenza di un **Registro Reclami**
- risposte **senza ingiustificati ritardi** e comunque entro i termini fissati a livello nazionale [...]
















10 \*EBA= European Banking Authority, ESMA= European Securities and Markets Authority, EIOPA= European Insurance and Occupational Pensions Authority.  
La nuova versione delle Joint Guidelines entrerà in vigore dal 1/05/2019.



# La gestione dei reclami a livello internazionale - Il Reporting e la gestione dei reclami del Gruppo UniCredit

1 2 3 4 5 6 **7**

## Reporting di UniCredit al Top Management

|   | Number of complaints |   | Refunds to clients   |
|---|----------------------|---|----------------------|
|  Italy (UC SpA, Fineco, UCL, UCF, Cordusio Fiduciaria, Cordusio SIM) | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↑ |
|  Germany   | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Austria   | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Czech Republic  | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a)   |
|  Hungary   | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Romania   | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Bulgaria  | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Slovakia  | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Slovenia  | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Croatia   | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  BH – Mostar   | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↑ |
|  BH – Banja Luka   | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↑ |
|  Serbia  | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |
|  Russia  | #                    | ↑ | € 0.000 (...% a/a) ↑ |
|  Turkey  | #                    | ↓ | € 0.000 (...% a/a) ↓ |

- La Capogruppo UniCredit SpA, banca di diritto italiano, **controlla Società soggette a varie giurisdizioni** (nazionale, EU ed extra-EU) con **diversi standard normativi applicabili alla gestione dei reclami**

- A differenza dell'Italia, **le Autorità di vigilanza locali degli altri Paesi hanno normative meno dettagliate sulla gestione dei reclami**

- Nonostante ciò, UniCredit ha emesso delle **Regole di Gruppo** finalizzate ad garantire degli **standard comuni** nella gestione e rendicontazione dei reclami

- L'analisi dei reclami provenienti dalle Controllate italiane e estere permette di identificare eventuali problematiche comuni a livello di Gruppo** e di porre in essere le necessarie azioni correttive

- La **Funzione Compliance garantisce un flusso di reporting almeno semestrale agli Organi aziendali** dove sono evidenziati i trend e le principali tematiche segnalate da tutte le Società del Gruppo

