



Regolamento per la trattazione dei Reclami



VERSIONE:

Approvato con delibera C.d.A. del
04/02/2016

SOMMARIO

PREMESSA	2
1. SCOPO DEL DOCUMENTO E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
1.1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	3
1.2. ORIENTAMENTI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO UE	3
1.3. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	3
1.4. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI D'INVESTIMENTO.....	4
2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE	5
2.1. IL RECLAMO	5
2.2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	5
2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO	6
3. TRATTAZIONE E RISPOSTA AL RECLAMO.....	7
3.1. FUNZIONE GESTIONE RECLAMI	7
3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO	7
3.3. COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO	7
3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO	8
4. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	9
4.1. OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA	9
4.2. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO.....	9
4.3. COME RIVOLGERSI ALL'OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO.....	9
4.4. ALTRI ORGANISMI	10
4.5. ORGANISMI A CUI LA BANCA ADERISCE	10
5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI	11
5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	11
5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI.....	11
5.3. COMUNICAZIONI ALLA BANCA D'ITALIA	11
5.4. COMUNICAZIONI ALLA CONSOB	11
6. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO.....	12

PREMESSA

Gestire bene lamentele e reclami della clientela, oltre a contenere rischi legali e reputazionali, fornisce alla Banca una concreta opportunità di miglioramento.

Infatti, la conoscenza profonda di ciò che è veramente importante per i clienti, sviluppabile attraverso un sistema di gestione efficace delle contestazioni, permette di migliorare continuamente procedure, prodotti, comportamenti, con l'obiettivo di incidere sulle cause dell'insoddisfazione del cliente e sfruttare una gestione adeguata dei reclami per la fidelizzazione della clientela ed il miglioramento di prodotti e servizi offerti.

1. SCOPO DEL DOCUMENTO E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

1.1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il presente regolamento disciplina il processo di gestione dei reclami scritti, in termini di aspetti normativi, modalità operative, unità organizzative coinvolte e procedure da utilizzare, in ottemperanza alle disposizioni di vigilanza di seguito riportate.

Il presente regolamento è disponibile sul sito internet della Banca www.bancalajatico.it e presso tutte le Filiali.

Un'informativa relativa alle modalità di presentazione e trattazione dei reclami (di cui ai successivi capitoli 2 , 3 e 4) è disponibile sul sito internet della Banca, nell'apposita sezione dedicata ai reclami.

1.2. ORIENTAMENTI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO UE

La principale fonte normativa comunitaria è rappresentata dagli orientamenti sulla gestione dei reclami per il settore degli strumenti finanziari (ESMA) e per il settore bancario (ABE), avente data 27 maggio 2014. Detti orientamenti sono così articolati:

1. Politica di gestione dei reclami;
2. Funzione di gestione dei reclami;
3. Registrazione;
4. Reportistica;
5. Follow up interno della gestione dei reclami;
6. Attività di informazione;
7. Procedure per la risposta ai reclami.

1.3. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Le disposizioni emanate da Banca d'Italia con provvedimento del 18 giugno 2009, sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e il titolo XI delle disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia del 29 luglio 2009, da ultimo novellate con il provvedimento di Banca d'Italia del 15 luglio 2015, pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla funzione di gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale

insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

1.4. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI D'INVESTIMENTO

Il Regolamento Congiunto Banca d'Italia e Consob in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio del 29 ottobre 2007, indica -all'articolo 17- le procedure che gli intermediari sono chiamati ad adottare per assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio in tema di servizi d'investimento.

Le procedure adottate indicano le modalità e i tempi di trattazione dei reclami, preventivamente comunicate ai clienti, e prevedono la conservazione delle registrazioni degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e delle misure poste in essere per risolvere il problema sollevato.

2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE

2.1. IL RECLAMO

Il reclamo è 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.

Il reclamo è pertanto un'espressione di insoddisfazione presentata da una persona fisica o giuridica riguardo alla fornitura di (i) un servizio bancario/finanziario; o (ii) un servizio di investimento.

La clientela può rivolgersi gratuitamente alla Banca **per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti**, aventi ad oggetto il modo con cui la Banca stessa ha gestito operazioni o servizi.

I reclami **devono contenere i seguenti elementi essenziali**:

- a) gli estremi del ricorrente;
- b) i motivi del reclamo;
- c) la firma del cliente stesso.

Non viene considerato reclamo una manifestazione di insoddisfazione orale, né una semplice segnalazione, un suggerimento, un'osservazione critica, una lamentela, una richiesta di informazione/documentazione o di supporto tecnico, in qualsiasi forma manifestata dal cliente.

2.2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami della clientela devono essere inviati alla Banca per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, al seguente indirizzo:

BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOC.COOP.P.A.
Ufficio Reclami
Via Guelfo Guelfi, 2
56030 Lajatico (PI)

Oppure per **posta elettronica certificata** all'indirizzo bplajatico@pec.it, All'attenzione dell'Ufficio Reclami.

Per la formulazione dei reclami può essere utilizzato il modulo appositamente predisposto da questo Istituto, disponibile presso tutte le filiali o sul sito internet della Banca (http://www.bplajatico.it/parla_con_noi/reclami.php).

Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma scritta, che include, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata.

2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

La Funzione di Compliance è incaricata della tenuta, anche in modalità elettronica, di un apposito registro dei reclami dove annotare gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto e le eventuali misure adottate per risolvere il problema indicato nel reclamo.

Nel registro dei reclami si procede ad una specifica annotazione quando un reclamo risulti composto. Un reclamo è composto quando è stato superato il motivo della lamentela avanzata dal cliente, perché è stato sistemato o sono state date spiegazioni esaustive, ovvero si è giunti alla composizione della controversia per via giudiziaria o stragiudiziale o mediante transazione tra le parti.

3. TRATTAZIONE E RISPOSTA AL RECLAMO

3.1. FUNZIONE GESTIONE RECLAMI

La gestione dei reclami è assegnata alla Funzione Gestione Reclami. Responsabile dei reclami per la Banca Popolare di Lajatico è:

Responsabile Funzione Compliance
Telefono: 0587/640511
Fax: 0587/640540
Indirizzo mail: compliance@bplajatico.it

Sostituto del responsabile è:

Responsabile Funzione Ispettorato
Telefono: 0587/640511
Fax: 0587/640540
Indirizzo mail: compliance@bplajatico.it

3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO

Il Responsabile della Funzione Gestione Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione.

3.3. COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO

Le risposte al reclamo da parte della Banca sono inviate utilizzando il medesimo strumento di trasmissione del cliente e provvedono ad illustrare quanto segue.

Se il reclamo viene accolto:

- 1) **le iniziative** che la Banca si impegna ad assumere per risolvere il problema sollevato;
- 2) **i tempi** entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo non viene ritenuto fondato

- 1) una illustrazione chiara ed esauriente delle **motivazioni del rigetto**;
- 2) le indicazioni utili circa la possibilità del cliente di rivolgersi ai **sistemi stragiudiziali di composizione delle controversie** (ADR).

3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO

Per ogni reclamo, la Funzione Gestione Reclami predispone un apposito fascicolo con numerazione progressiva contenente tutta la relativa documentazione (reclamo, copia del risultato dell'eventuale accertamento, copia della lettera di risposta e quant'altro ritenuto necessario).

4. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

4.1. OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA

Il D.Lgs. n. 28/2010 ha previsto l'obbligo in capo al cliente, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità dello stesso, di esperire un tentativo di conciliazione, ricorrendo ad uno dei soggetti di seguito indicati:

- 1) all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari;
- 2) alla **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob**, per le controversie in materia di servizi d'investimento (<http://www.camera-consob.it>);
- 3) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, sia per le controversie in materia di servizi bancari e finanziari, sia per le controversie in materia di servizi d'investimento (**Ombudsman-Giurì Bancario**);
- 4) ad uno degli **altri organismi di mediazione**, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La decisione del soggetto presso il quale viene esperito il tentativo di conciliazione non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere successivamente all'autorità giudiziaria ordinaria.

4.2. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Il cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** nel caso di rigetto di un reclamo in materia di servizi bancari e finanziari.

Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Per maggiori indicazioni, il cliente può consultare la "Guida Pratica – Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti" (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/rightbar/guida>) disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.

4.3. COME RIVOLGERSI ALL'OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

Il cliente può rivolgersi all' **Ombudsman-Giurì Bancario**, nel caso di rigetto di un reclamo in materia di servizi d'investimento.

Per sapere come rivolgersi all' Ombudsman-Giurì Bancario e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito <http://www.conciliatorebancario.it>.

4.4. ALTRI ORGANISMI

Il Decreto Legislativo n. 130 del 6 agosto 2015, che ha modificato il titolo II-bis – Risoluzione extragiudiziale delle controversie del Codice del Consumo ha previsto procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie, **anche in via telematica**, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole.

La predetta procedura è attivabile se:

- ha ad oggetto controversie nazionali e transfrontaliere;
- è promossa da un consumatore verso un professionista (persona fisica o impresa);
- entrambi i soggetti sono residenti e stabiliti nell'Unione europea.

4.5. ORGANISMI A CUI LA BANCA ADERISCE

La Banca Popolare di Lajatico aderisce:

- agli **Organismi di mediazione** per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'art. 16, commi 2 e 4, del d. lgs. n. 28/2010;
- **agli altri organismi ADR** istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità competenti (indicate dall'art. 141-octies Cod. Cons.);
- alle **Procedure di conciliazione paritetica** (art. 141-ter Cod. Cons.) e – con specifico riferimento al settore bancario-finanziario - alle procedure, gestite dalla Banca d'Italia e dalla Consob.

La Banca aderirà altresì al **nuovo sistema di risoluzione alternativa delle controversie istituito presso la Consob**, una volta che verrà approvato definitivamente il relativo regolamento, attualmente in consultazione.

5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI

5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Funzione di Compliance presenta agli organi aziendali, con periodicità annuale, una relazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'esito dei medesimi, sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Funzione di Compliance fornisce altresì una valutazione dei reclami pervenuti, anche alla luce degli orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, contenute nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, e successive modificazioni.

5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI

La Funzione Gestione Reclami cura la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

5.3. COMUNICAZIONI ALLA BANCA D'ITALIA

La Banca comunica alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami (Funzione Gestione Reclami), indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile.

5.4. COMUNICAZIONI ALLA CONSOB

La Delibera Consob n. 17297/2010, contenente disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati, impone alla Banca di trasmettere i dati sui reclami ricevuti per iscritto nello stesso periodo temporale di riferimento della relazione della funzione di controllo di conformità alle norme.

6. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO

Il presente Regolamento è portato a conoscenza di tutti gli interessati mediante appositi interventi di comunicazione – anche con l'utilizzo della intranet aziendale - al fine di garantire la massima diffusione dei principi ispiratori e delle regole di condotta.

È obiettivo della Banca Popolare di Lajatico S.c.p.a. garantire una corretta conoscenza da parte dei Destinatari dei contenuti della normativa, oltre che degli obblighi derivanti dai medesimi.

In particolare è prevista:

- a) **una comunicazione iniziale**: l'adozione del presente documento e ogni successivo aggiornamento sono comunicati a tutte le risorse presenti in azienda attraverso apposita Circolare;
- b) **un'attività di formazione adeguata nei confronti** del personale preposto alla gestione dei reclami;
- c) **attività di monitoraggio e revisione periodica** ad opera delle Funzioni di Compliance e Ispettorato, al fine di verificarne l'effettività, l'adeguatezza, il mantenimento nel tempo dei requisiti di efficacia e funzionalità curandone il relativo aggiornamento.

La valutazione sulle necessità di aggiornamento viene effettuata nei casi di:

- modifica della normativa di riferimento;
- introduzione di nuovi prodotti/servizi, sviluppi e modifiche delle attività e dei processi aziendali che comportino l'insorgenza di nuove fattispecie di rischio;
- rilevazioni di carenze del Regolamento.