



# Regolamento per la trattazione dei Reclami



VERSIONE:

Approvato con delibera C.d.A. del  
26/06/2019

## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO E NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
1.1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI .....	3
1.2. ORIENTAMENTI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO UE.....	4
1.3. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI .....	4
1.4. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI D'INVESTIMENTO .....	5
1.5. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA .....	5
<b>2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
2.1. IL RECLAMO.....	5
2.2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO .....	6
2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO .....	6
<b>3. TRATTAZIONE E RISPOSTA AL RECLAMO.....</b>	<b>9</b>
3.1. FUNZIONE GESTIONE RECLAMI .....	9
3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO.....	9
3.2.1 TRATTAZIONE DEI RECLAMI ASSICURATIVI .....	10
3.3. COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO .....	11
3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO .....	12
<b>4. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>13</b>
4.1. OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA.....	13
4.2. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO .....	13
4.3. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE.....	14
4.4. ALTRI ORGANISMI.....	14
4.5. ORGANISMI A CUI LA BANCA ADERISCE .....	14
<b>5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI .....</b>	<b>15</b>
5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE .....	15
5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI .....	15
5.3. COMUNICAZIONI ALLA BANCA D'ITALIA .....	15
5.4. COMUNICAZIONI ALLA CONSOB .....	15
5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS.....	16
<b>6. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO .....</b>	<b>17</b>

## PREMESSA

---

Gli intermediari adottano e applicano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti.

A questi fini, gli intermediari si dotano di una politica di trattazione dei reclami, approvata e sottoposta a riesame periodico da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica, che è anche responsabile della sua corretta attuazione

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](http://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.

La funzione di conformità riferisce agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale, su:

- i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, gli intermediari valutano se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo. Il responsabile dell'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisponde una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

La politica di gestione dei reclami è adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto a tali adempimenti. Le procedure per la trattazione dei reclami prevedono:

- ❖ l'individuazione di un responsabile e di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- ❖ le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- ❖ la pubblicizzazione sul sito dell'intermediario delle informazioni previste;
- ❖ la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- ❖ le modalità di interazione tra l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
- ❖ la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;
- ❖ le modalità di trattazione dei reclami; esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- ❖ l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte;
- ❖ i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo
- ❖ la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- ❖ la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

## 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 e successivi aggiornamenti 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.

Banca d'Italia ha inoltre emanato la delibera n. 124/2016 del 14 marzo 2016, avente ad oggetto l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici reclami, nella quale vengono indicate le buone prassi e le criticità rilevate nell'ambito delle attività di controllo sulla gestione dei reclami.

Con il Provvedimento del 19/03/2019 Banca d'Italia ha disposto le modifiche alle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

## 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.

## 1.5. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

---

Il Provvedimento n. 46 del 03.05.2016 dell'IVASS, 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, prevede che gli intermediari iscritti alla sezione D del RUI adottino una procedura di gestione dei reclami in ambito assicurativo.

## 2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE

---

---

### 2.1. IL RECLAMO

---

Il reclamo, in ambito dei servizi bancari e finanziari, 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.

In ambito assicurativo per reclamo si intende: "una dichiarazione di insoddisfazione scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al regolamento IVASS relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".

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

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](mailto: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/wp-content/uploads/2016/11/BPLaj\\_Modulo-reclami-1.pdf](http://www.bplajatico.it/wp-content/uploads/2016/11/BPLaj_Modulo-reclami-1.pdf)).

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.

Nel registro reclami si annotano, sia nell'ambito dell'attività bancaria che di svolgimento dei servizi di investimento:

1. Protocollo attribuito al reclamo;
2. dati del cliente:
  - nome e cognome/denominazione;
  - numero identificativo del cliente (CAG)
  - tipo clientela (clientela privata – clientela intermedia – altri)<sup>1</sup>;
3. dati della controversia:
  - tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia<sup>2</sup>;
  - tipologia di servizio di investimento<sup>3</sup> e di strumento finanziario;
  - natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni<sup>4</sup>);
  - importo richiesto dal reclamante<sup>5</sup>;
  - esito della controversia (accolta/respinta);
  - eventuali informazioni aggiuntive.
4. Informazioni relative ad un eventuale esposto pervenuto da Banca d'Italia/CONSOB o altre Authorities relativamente al reclamo, oppure ad un tentativo di conciliazione/mediazione/risoluzione stragiudiziale della controversia.
5. data di arrivo e data di risposta al cliente.

Il "registro reclami" - tenuto in formato elettronico - deve essere idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo, al fine di espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna (Conciliatore Bancario, ABF, Banca d'Italia, IVASS ...).

Il registro reclami prevede una sezione separata relativa all' evidenza dei reclami nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla banca, così come indicato nell'allegato

---

<sup>1</sup> Adottate le tipologie previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami.

<sup>2</sup> Adottate le tipologie previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami.

<sup>3</sup> *Negoziazione per conto proprio/ Esecuzione di ordini per conto terzi/Gestione di portafogli/Collocamento/Offerta fuori sede/ Consulenza in materia di investimenti/ Ricezione e trasmissione di ordini/Custodia ed Amministrazione/Intermediazione in cambi/Altri servizi accessori.*

<sup>4</sup> *Per quanto riguarda i reclami relativi ai prodotti bancari/finanziari, sono state adottate le motivazioni previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami, mentre per quanto attiene allo svolgimento dei servizi di investimento, la natura della controversia può riguardare anche le motivazioni previste all'interno del Manuale obblighi informativi verso la Consob Allegato II.6 "Dati sui reclami ricevuti per iscritto"*

<sup>5</sup> *Viene indicato anche in quale fascia di importo si colloca il reclamo, ai sensi di quanto previsto nel Monitoraggio semestrale dei Reclami ABI.*



1 al Regolamento ISVAP 24/2008 (Allegato 1) Nel registro dovranno essere annotate le seguenti informazioni:

- *Anagrafica reclamo:*
  1. Codice reclamo;
  2. Codice trattabilità reclamo;
  3. Data ricevimento;
  4. Tipologia di prodotto;
  5. Area aziendale.
  
- *Anagrafica proponente* (soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;
  2. Indirizzo;
  3. Tipologia (diretto interessato, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, legale, consulente, altro);
  4. Area geografica.
  
- *Anagrafica reclamante* (soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;
  2. Indirizzo;
  3. Tipologia (contraente, assicurato, danneggiato, beneficiario, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, altro);
  4. Area geografica.
  
- *Esito reclamo:*
  1. Data evasione;
  2. Esito;
  3. Eventuale intervento dell'Autorità giudiziaria;
  4. Valore economico;
  5. Tempo di evasione.
  
- *Dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.*

### 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](mailto:compliance@bplajatico.it)  
PEC: bplajatico@pec.it

Sostituto del responsabile è:

Responsabile Funzione Controlli Rischi Operativi e Reputazionali  
Telefono: 0587/640511  
Fax: 0587/640540  
Indirizzo mail: [compliance@bplajatico.it](mailto:compliance@bplajatico.it)  
PEC: bplajatico@pec.it

L'unità organizzativa Gestione Reclami è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni della Banca preposte alla commercializzazione dei servizi; i recapiti (indirizzo, numero di telefono, e-mail) relativi all'Ufficio Reclami sono stati comunicati all'Associazione "Conciliatore Bancario Finanziario" e alla Banca d'Italia. Su richiesta potranno essere comunicati all'IVASS.

Per la risposta ai reclami la Funzione Gestione Reclami può avvalersi anche dell'ausilio di un legale esterno.

#### 3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO

---

Il Responsabile della Funzione Gestione Reclami, al ricevimento di un reclamo, interessa le strutture commerciali che intrattengono il rapporto con il cliente, chiedendo loro contributi per la comprensione della controversia e per la fase di istruttoria del reclamo. Oltre alle funzioni commerciali, a seconda dell'oggetto del reclamo, vengono interessate anche eventuali altre strutture aziendali, che possono fornire il loro contributo nel reperimento della documentazione necessaria per la risoluzione della controversia.

L'Ufficio reclami, nella trattazione degli stessi si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF e dall'ACF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni pubblicato sui siti internet degli stessi ABF e ACF; e valuta i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Una volta ricevuta ed analizzata la documentazione, il Responsabile della Funzione Gestione Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre:

- **30 giorni** per contestazioni relative a operazioni e servizi bancari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.) e in materia di “bonifici transfrontalieri”;
- **60 giorni** se il reclamo riguarda un prodotto/servizio di investimento (es. strumenti finanziari);
- **15 giorni** se il reclamo verte in materia di privacy (es. cancellazione banche dati);
- **15 giorni** se il reclamo verte in materia di servizi di pagamento;<sup>6</sup>
- **45 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi.

### 3.2.1 TRATTAZIONE DEI RECLAMI ASSICURATIVI

Per quanto riguarda i reclami relativi all’attività di intermediazione assicurativa svolta sulla base di un rapporto diretto con l’impresa di assicurazione, la banca si fa carico di gestire i reclami di sua pertinenza e quelli che riguardano i comportamenti di dipendenti ed eventuali intermediari collaboratori.

La Banca richiede all’intermediario collaboratore (è considerato collaboratore l’intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l’impresa di assicurazione) di:

- fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente all’intermediario principale e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché di esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- comunicare il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

La Banca trasmette senza ritardo all’impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell’impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Per quanto riguarda i reclami relativi a prodotti assicurativi per il quale la banca svolge il ruolo di intermediario collaboratore, l’ufficio reclami è tenuto a:

- trasmettere senza ritardo il reclamo all’intermediario principale, ovvero quello che ha il rapporto diretto con l’impresa, dandone comunicazione al reclamante;
- fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente all’intermediario principale e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.
- effettuare l’analisi dei reclami evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All’esito dell’analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l’adozione di appropriate misure correttive
- fornire all’IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti qualora richiesti.

---

<sup>6</sup> Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l’intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L’intermediario individua nell’ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall’articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

### 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, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere per risolvere il problema sollevato e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Le risposte, da redigere in un linguaggio chiaro e comprensibile, contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e 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 di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

### 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) all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** per le controversie in materia di servizi e attività di investimento;
- 3) all'IVASS per le controversie in ambito assicurativo;

oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, ad uno dei seguenti organismi:

- 4) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR;
- 5) ad uno degli **altri organismi di mediazione**, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

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](http://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'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

---

Un investitore “retail” può rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** nel caso di rigetto di un reclamo relativo a controversie inerenti alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF.

Per sapere come rivolgersi all'ACF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Per maggiori indicazioni, il cliente può consultare la “Brochure informativa ACF” e l'“Informativa alla clientela sull'ACF” disponibili sul sito internet della Banca.

### 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.

## 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.



## 5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS

---

Annualmente i dati relativi ai reclami sui servizi assicurativi devono essere riportati in un apposito modello excel (prospetto statistico), come da Allegato 4 al Provvedimento IVASS n. 46 del 03/05/2016, così come modificato dal Provvedimento IVASS n. 61 del 04/07/17.

A richiesta dell'IVASS la Banca fornisce all'Autorità:

- Le informazioni relative al numero di reclami ricevuti in ambito assicurativo, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- Le risultanze dell'analisi effettuata;
- L'ultimo prospetto statistico disponibile redatto;
- Le informazioni sulla funzione aziendale individuata per la gestione dei reclami.

## 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 Ispezione, 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.



# Regolamento per la trattazione dei Reclami



VERSIONE:

Approvato con delibera C.d.A. del  
26/06/2019

## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>1. SCOPO DEL DOCUMENTO E NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
1.1. IL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI .....	3
1.2. ORIENTAMENTI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO UE.....	4
1.3. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI .....	4
1.4. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI D'INVESTIMENTO .....	5
1.5. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA .....	5
<b>2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE .....</b>	<b>5</b>
2.1. IL RECLAMO.....	5
2.2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO .....	6
2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO .....	6
<b>3. TRATTAZIONE E RISPOSTA AL RECLAMO.....</b>	<b>9</b>
3.1. FUNZIONE GESTIONE RECLAMI .....	9
3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO.....	9
3.2.1 TRATTAZIONE DEI RECLAMI ASSICURATIVI .....	10
3.3. COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO .....	11
3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO .....	12
<b>4. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>13</b>
4.1. OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA.....	13
4.2. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO .....	13
4.3. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE.....	14
4.4. ALTRI ORGANISMI.....	14
4.5. ORGANISMI A CUI LA BANCA ADERISCE .....	14
<b>5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI .....</b>	<b>15</b>
5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE .....	15
5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI .....	15
5.3. COMUNICAZIONI ALLA BANCA D'ITALIA .....	15
5.4. COMUNICAZIONI ALLA CONSOB .....	15
5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS.....	16
<b>6. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO .....</b>	<b>17</b>

## PREMESSA

---

Gli intermediari adottano e applicano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti.

A questi fini, gli intermediari si dotano di una politica di trattazione dei reclami, approvata e sottoposta a riesame periodico da parte dell'organo con funzione di supervisione strategica, che è anche responsabile della sua corretta attuazione

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](http://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.

La funzione di conformità riferisce agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale, su:

- i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- ii) le pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La Banca svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, gli intermediari valutano se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo. Il responsabile dell'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisponde una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

La politica di gestione dei reclami è adeguatamente formalizzata e resa facilmente accessibile al personale preposto a tali adempimenti. Le procedure per la trattazione dei reclami prevedono:

- ❖ l'individuazione di un responsabile e di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- ❖ le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata;
- ❖ la pubblicizzazione sul sito dell'intermediario delle informazioni previste;
- ❖ la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- ❖ le modalità di interazione tra l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami, le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e altre funzioni aziendali coinvolte nella gestione del reclamo, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
- ❖ la formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;
- ❖ le modalità di trattazione dei reclami; esse sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- ❖ l'acquisizione di ogni elemento utile per una adeguata trattazione dei reclami e la documentazione del processo di definizione del reclamo, ivi incluse le interazioni tra le diverse funzioni coinvolte;
- ❖ i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 60 giorni dalla ricezione del reclamo
- ❖ la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- ❖ la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

## 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 e successivi aggiornamenti 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.

Banca d'Italia ha inoltre emanato la delibera n. 124/2016 del 14 marzo 2016, avente ad oggetto l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici reclami, nella quale vengono indicate le buone prassi e le criticità rilevate nell'ambito delle attività di controllo sulla gestione dei reclami.

Con il Provvedimento del 19/03/2019 Banca d'Italia ha disposto le modifiche alle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" ("**Disposizioni di Trasparenza**"), adottate dall'Autorità il 29/07/2009.

## 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.

## 1.5. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA

---

Il Provvedimento n. 46 del 03.05.2016 dell'IVASS, 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, prevede che gli intermediari iscritti alla sezione D del RUI adottino una procedura di gestione dei reclami in ambito assicurativo.

## 2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE

---

---

### 2.1. IL RECLAMO

---

Il reclamo, in ambito dei servizi bancari e finanziari, 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.

In ambito assicurativo per reclamo si intende: "una dichiarazione di insoddisfazione scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso al regolamento IVASS relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto".

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

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](mailto: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/wp-content/uploads/2016/11/BPLaj\\_Modulo-reclami-1.pdf](http://www.bplajatico.it/wp-content/uploads/2016/11/BPLaj_Modulo-reclami-1.pdf)).

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.

Nel registro reclami si annotano, sia nell'ambito dell'attività bancaria che di svolgimento dei servizi di investimento:

1. Protocollo attribuito al reclamo;
2. dati del cliente:
  - nome e cognome/denominazione;
  - numero identificativo del cliente (CAG)
  - tipo clientela (clientela privata – clientela intermedia – altri)<sup>1</sup>;
3. dati della controversia:
  - tipologia del rapporto cui si riferisce la controversia<sup>2</sup>;
  - tipologia di servizio di investimento<sup>3</sup> e di strumento finanziario;
  - natura della controversia (oggetto della pretesa e motivazioni<sup>4</sup>);
  - importo richiesto dal reclamante<sup>5</sup>;
  - esito della controversia (accolta/respinta);
  - eventuali informazioni aggiuntive.
4. Informazioni relative ad un eventuale esposto pervenuto da Banca d'Italia/CONSOB o altre Authorities relativamente al reclamo, oppure ad un tentativo di conciliazione/mediazione/risoluzione stragiudiziale della controversia.
5. data di arrivo e data di risposta al cliente.

Il "registro reclami" - tenuto in formato elettronico - deve essere idoneo ad accogliere i dati essenziali del reclamo, al fine di espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna (Conciliatore Bancario, ABF, Banca d'Italia, IVASS ...).

---

<sup>1</sup> Adottate le tipologie previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami.

<sup>2</sup> Adottate le tipologie previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami.

<sup>3</sup> *Negoziazione per conto proprio/ Esecuzione di ordini per conto terzi/Gestione di portafogli/Collocamento/Offerta fuori sede/ Consulenza in materia di investimenti/ Ricezione e trasmissione di ordini/Custodia ed Amministrazione/Intermediazione in cambi/Altri servizi accessori.*

<sup>4</sup> *Per quanto riguarda i reclami relativi ai prodotti bancari/finanziari, sono state adottate le motivazioni previste da ABI ai fini del Monitoraggio semestrale dei Reclami, mentre per quanto attiene allo svolgimento dei servizi di investimento, la natura della controversia può riguardare anche le motivazioni previste all'interno del Manuale obblighi informativi verso la Consob Allegato II.6 "Dati sui reclami ricevuti per iscritto"*

<sup>5</sup> *Viene indicato anche in quale fascia di importo si colloca il reclamo, ai sensi di quanto previsto nel Monitoraggio semestrale dei Reclami ABI.*

Il registro reclami prevede una sezione separata relativa all' evidenza dei reclami nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa svolta dalla banca, così come indicato nell'allegato 1 al Regolamento ISVAP 24/2008 (Allegato 1) Nel registro dovranno essere annotate le seguenti informazioni:

- *Anagrafica reclamo:*
  1. Codice reclamo;
  2. Codice trattabilità reclamo;
  3. Data ricevimento;
  4. Tipologia di prodotto;
  5. Area aziendale.
  
- *Anagrafica proponente* (soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;
  2. Indirizzo;
  3. Tipologia (diretto interessato, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, legale, consulente, altro);
  4. Area geografica.
  
- *Anagrafica reclamante* (soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo):
  1. Nome e Cognome / Ragione sociale;
  2. Indirizzo;
  3. Tipologia (contraente, assicurato, danneggiato, beneficiario, associazione consumatori /soggetti portatori di interessi collettivi, altro);
  4. Area geografica.
  
- *Esito reclamo:*
  1. Data evasione;
  2. Esito;
  3. Eventuale intervento dell'Autorità giudiziaria;
  4. Valore economico;
  5. Tempo di evasione.
  
- *Dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.*

### 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](mailto:compliance@bplajatico.it)  
PEC: bplajatico@pec.it

Sostituto del responsabile è:

Responsabile Funzione Controlli Rischi Operativi e Reputazionali  
Telefono: 0587/640511  
Fax: 0587/640540  
Indirizzo mail: [compliance@bplajatico.it](mailto:compliance@bplajatico.it)  
PEC: bplajatico@pec.it

L'unità organizzativa Gestione Reclami è indipendente ed autonoma rispetto alle funzioni della Banca preposte alla commercializzazione dei servizi; i recapiti (indirizzo, numero di telefono, e-mail) relativi all'Ufficio Reclami sono stati comunicati all'Associazione "Conciliatore Bancario Finanziario" e alla Banca d'Italia. Su richiesta potranno essere comunicati all'IVASS.

Per la risposta ai reclami la Funzione Gestione Reclami può avvalersi anche dell'ausilio di un legale esterno.

#### 3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO

---

Il Responsabile della Funzione Gestione Reclami, al ricevimento di un reclamo, interessa le strutture commerciali che intrattengono il rapporto con il cliente, chiedendo loro contributi per la comprensione della controversia e per la fase di istruttoria del reclamo. Oltre alle funzioni commerciali, a seconda dell'oggetto del reclamo, vengono interessate anche eventuali altre strutture aziendali, che possono fornire il loro contributo nel reperimento della documentazione necessaria per la risoluzione della controversia.

L'Ufficio reclami, nella trattazione degli stessi si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dall'ABF e dall'ACF, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni pubblicato sui siti internet degli stessi ABF e ACF; e valuta i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai collegi e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

Una volta ricevuta ed analizzata la documentazione, il Responsabile della Funzione Gestione Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque non oltre:

- **30 giorni** per contestazioni relative a operazioni e servizi bancari (es. conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.) e in materia di “bonifici transfrontalieri”;
- **60 giorni** se il reclamo riguarda un prodotto/servizio di investimento (es. strumenti finanziari);
- **15 giorni** se il reclamo verte in materia di privacy (es. cancellazione banche dati);
- **15 giorni** se il reclamo verte in materia di servizi di pagamento;<sup>6</sup>
- **45 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi.

### 3.2.1 TRATTAZIONE DEI RECLAMI ASSICURATIVI

Per quanto riguarda i reclami relativi all’attività di intermediazione assicurativa svolta sulla base di un rapporto diretto con l’impresa di assicurazione, la banca si fa carico di gestire i reclami di sua pertinenza e quelli che riguardano i comportamenti di dipendenti ed eventuali intermediari collaboratori.

La Banca richiede all’intermediario collaboratore (è considerato collaboratore l’intermediario che collabora con quello che ha il rapporto diretto con l’impresa di assicurazione) di:

- fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente all’intermediario principale e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché di esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- comunicare il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

La Banca trasmette senza ritardo all’impresa assicurativa interessata i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento dell’impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Per quanto riguarda i reclami relativi a prodotti assicurativi per il quale la banca svolge il ruolo di intermediario collaboratore, l’ufficio reclami è tenuto a:

- trasmettere senza ritardo il reclamo all’intermediario principale, ovvero quello che ha il rapporto diretto con l’impresa, dandone comunicazione al reclamante;
- fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente all’intermediario principale e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.
- effettuare l’analisi dei reclami evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All’esito dell’analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l’adozione di appropriate misure correttive
- fornire all’IVASS i dati relativi ai reclami ricevuti qualora richiesti.

---

<sup>6</sup> Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l’intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L’intermediario individua nell’ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall’articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.

### 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, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere per risolvere il problema sollevato e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Le risposte, da redigere in un linguaggio chiaro e comprensibile, contengono almeno:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e 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 di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Per i reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, una chiara spiegazione della propria posizione, nonché le necessarie informazioni in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

### 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) all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** per le controversie in materia di servizi e attività di investimento;
- 3) all'IVASS per le controversie in ambito assicurativo;

oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, ad uno dei seguenti organismi:

- 4) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR;
- 5) ad uno degli **altri organismi di mediazione**, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

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](http://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'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE

---

Un investitore “retail” può rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** nel caso di rigetto di un reclamo relativo a controversie inerenti alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF.

Per sapere come rivolgersi all'ACF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Per maggiori indicazioni, il cliente può consultare la “Brochure informativa ACF” e l'“Informativa alla clientela sull'ACF” disponibili sul sito internet della Banca.

### 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.

## 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.

## 5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS

---

Annualmente i dati relativi ai reclami sui servizi assicurativi devono essere riportati in un apposito modello excel (prospetto statistico), come da Allegato 4 al Provvedimento IVASS n. 46 del 03/05/2016, così come modificato dal Provvedimento IVASS n. 61 del 04/07/17.

A richiesta dell'IVASS la Banca fornisce all'Autorità:

- Le informazioni relative al numero di reclami ricevuti in ambito assicurativo, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- Le risultanze dell'analisi effettuata;
- L'ultimo prospetto statistico disponibile redatto;
- Le informazioni sulla funzione aziendale individuata per la gestione dei reclami.

## 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 Ispezione, 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.