



Regolamento per la trattazione dei Reclami



VERSIONE:

Approvato con delibera C.d.A. del
18/01/22

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 U.E.....	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
2. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE	6
2.1. IL RECLAMO.....	6
2.2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO	6
2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO	7
3. TRATTAZIONE E RISPOSTA AL RECLAMO.....	8
3.1. FUNZIONE GESTIONE RECLAMI.....	8
3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO.....	8
3.2.1 TRATTAZIONE DEI RECLAMI ASSICURATIVI	9
3.3. COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO	9
3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO	10
4. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	11
4.1. OBBLIGO DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA	11
4.2. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	11
4.3. COME RIVOLGERSI ALL'ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE.....	12
4.4. ALTRI ORGANISMI.....	12
5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI	13
5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	13
5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI	13
5.3. COMUNICAZIONI ALLA BANCA D'ITALIA	13
5.4. COMUNICAZIONI ALLA CONSOB	13
5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS.....	13
6. DIFFUSIONE E AGGIORNAMENTO	15

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 <https://www.bplajatico.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.

I reclami vengono gestiti da apposito ufficio, denominato Ufficio assistenza legale e reclami.

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, la banca valuta 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 Funzione Compliance riferisce agli organi aziendali, anche sulla base della relazione annuale predisposta dal Responsabile dell'Ufficio assistenza legale e reclami 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.

Il Regolamento per la gestione dei reclami è adeguatamente esplicitato nella sua parte operativa nel Processo di gestione delle controversie con la clientela. 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 della banca, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta elettronica certificata, nonché il recapito diretto presso l'intermediario;
- ❖ la pubblicizzazione sul sito della banca delle informazioni previste;
- ❖ la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami;
- ❖ le modalità di interazione tra l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami 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, 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 reclamo¹;

1 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 (footnote continued)

- ❖ 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 U.E.

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 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari e la sezione 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.

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.

1.4. LE DISPOSIZIONI IN TEMA DI SERVIZI D'INVESTIMENTO

Il Regolamento intermediari CONSOB, adottato con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018, e successive modifiche, all'articolo 90 richiama l'applicazione dell'articolo 26 del regolamento (UE) 2017/565, che prevede che gli intermediari istituiscano, applichino e mantengano politiche e procedure efficaci e trasparenti di trattamento dei reclami per assicurare il tempestivo trattamento dei reclami dei clienti o potenziali clienti. Le imprese di investimento tengono una registrazione dei reclami ricevuti e delle misure adottate per risolverli. La politica di trattamento dei reclami, avallata dall'organo di gestione dell'impresa, fornisce informazioni chiare, accurate e aggiornate in merito al processo di trattamento dei reclami.

Quando trattano un reclamo, le imprese di investimento comunicano con i clienti o potenziali clienti in modo chiaro e in un linguaggio semplice e di facile comprensione e rispondono al reclamo senza indebiti ritardi.

Le imprese di investimento comunicano ai clienti o potenziali clienti quale sia la posizione assunta dall'impresa riguardo al reclamo e li informano in merito alle opzioni a loro disposizione, inclusa l'eventuale possibilità di rinviare il reclamo a un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (organismo ADR) ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera h), della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori o l'eventuale possibilità per il cliente di intentare una causa civile.

Le imprese di investimento forniscono informazioni sui reclami e sul trattamento dei reclami alle autorità competenti interessate e, laddove applicabile ai sensi del diritto nazionale, a un organismo ADR.

La funzione di controllo della conformità delle imprese di investimento, anche sulla base della relazione annuale predisposta dal Responsabile dell'Ufficio assistenza legale e reclami, analizza i dati sui reclami e sul trattamento dei reclami per assicurare che tutti i rischi o problemi siano individuati e affrontati.

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 reclamante;
- 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 possono 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 reclami.bplajatico@legalmail.it.

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

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 (https://www.bplajatico.it/wp-content/uploads/2021/10/Allegato_Modulo-reclami_202110.pdf).

2.3. REGISTRAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio assistenza legale e reclami è incaricata della tenuta, anche in modalità elettronica, di un apposito registro dei reclami dove annotare gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, le eventuali misure adottate per risolvere il problema indicato nel reclamo e ogni altra indicazione che consenta di avere un quadro aggiornato dei reclami pervenuti, oltre che dell'eventuale composizione delle controversie in atto.

Il Registro deve inoltre accogliere i dati necessari ad espletare gli obblighi di informativa interna (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale) ed esterna (Conciliatore BancarioFinanziario, ABF, ACF, Banca d'Italia, Consob, IVASS, ABI ...).

I campi del Registro Reclami sono principalmente quelli previsti da ABI per il censimento periodico dei reclami, tra i quali si annoverano, a titolo esemplificativo:

- i dati dei clienti;
- i dati della controversia;
- la data di arrivo;
- la data in cui è stata trasmessa la risposta al cliente;
- l'esito del reclamo;
- eventuali misure adottate per risolvere il problema.

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.

Nel registro dovranno essere annotate le seguenti informazioni:

- Anagrafica reclamo;
- Anagrafica proponente (soggetto che presenta il reclamo nell'interesse proprio o altrui);
- Anagrafica reclamante (soggetto nel cui interesse viene presentato il reclamo);
- Esito reclamo;
- 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 all'Ufficio assistenza legale e reclami. Responsabile dei reclami per la Banca Popolare di Lajatico è:

Responsabile Ufficio assistenza legale e reclami

Telefono: 0587/640511

Fax: 0587/640540

Indirizzo mail: ufficio.reclami@bplajatico.it

PEC: reclami.bplajatico@legalmail.it

L'unità organizzativa Ufficio assistenza legale e 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 BancarioFinanziario", alla Banca d'Italia, ad ACF e ABF, all'ABI e alle compagnie assicurative. Su richiesta potranno essere comunicati all'IVASS.

Per la risposta ai reclami l'Ufficio assistenza legale e reclami può avvalersi anche dell'ausilio di un legale esterno.

3.2. TRATTAZIONE DEL RECLAMO

L'Ufficio assistenza legale e reclami, al ricevimento di un reclamo, richiede al personale dei vari uffici interessati in ragione dell'oggetto del reclamo (GRCT, Filiale, Servizio Tesoreria ed estero ed eventuali altri uffici) di fornire la copia della documentazione relativa ai fatti oggetto del reclamo e la compilazione di una apposita scheda informativa ("scheda informativa reclamante"), che prevede, tra le altre, anche una breve relazione che indichi il profilo del reclamante e la genesi dell'eventuale doglianza, oltre ad ogni altra informazione che consenta all'ufficio preposto di effettuare una prima analisi. Ove ritenuto opportuno, richiede inoltre un parere "specialistico" non vincolante alle funzioni competenti.

L'Ufficio assistenza legale e reclami, attraverso la consultazione dell'archivio elettronico delle decisioni pubblicate sul sito internet dell'ABF o, a seconda della tipologia di reclamo, dell'ACF, verifica se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dall'ABF o dall'ACF stessi e considera le soluzioni adottate in tali casi

Una volta ricevuta ed analizzata la documentazione, il Responsabile dell'Ufficio assistenza legale e reclami provvede ad evadere le richieste pervenute non oltre:

- **60 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 servizi di pagamento;²
- **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, l'Ufficio assistenza legale e reclami verifica preliminarmente se il reclamo trasmesso dal cliente sia di competenza della Banca oppure di competenza della Società di assicurazione.

Nel caso in cui il reclamo sia di competenza dell'impresa di assicurazione, in quanto relativo al comportamento di quest'ultima, il Responsabile provvede a trasmetterlo alla stessa Compagnia, dandone contestuale notizia al reclamante.

Nel caso in cui il reclamo sia di competenza della Banca, lo stesso segue l'iter ordinario previsto per tutti i reclami.

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, sono redatte in un linguaggio chiaro e comprensibile e 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'ABF, l'ACF 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.

² 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.

3.4. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA AD UN RECLAMO

Per ogni reclamo, l'Ufficio assistenza legale e reclami predispone un apposito fascicolo, con numerazione progressiva, archiviato elettronicamente in una cartella condivisa, contenente tutta la relativa documentazione (reclamo, copia del risultato dell'eventuale accertamento, copia della lettera di risposta e quant'altro ritenuto necessario). Tale documentazione è a disposizione, ai fini della consultazione, delle Funzioni/Uffici definiti nel "Regolamento Processo per la gestione delle controversie con la clientela", così come definito al punto 26 degli Orientamenti ESMA del 06/04/2021 "su alcuni aspetti dei requisiti della MiFID II relativi alla funzione di controllo della conformità", anche in seguito ai flussi informativi ricevuti e definiti nel Regolamento sopra citato.

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.

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 "ABF in parole semplici" disponibile sul sito dell'ABF, 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, 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.

5. RELAZIONI, RENDICONTI E SEGNALAZIONI SUI RECLAMI

5.1. RELAZIONE ANNUALE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La funzione di conformità, ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successivi aggiornamenti, 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.

5.2. RENDICONTO DEI RECLAMI

L'Ufficio assistenza legale e reclami cura la pubblicazione annuale, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, (non riguarda il rendiconto)

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 (Ufficio assistenza legale e 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 annualmente, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio, i dati sui reclami sui servizi di investimento ricevuti per iscritto nell'ultimo anno.

5.5. COMUNICAZIONI ALL'IVASS

Annualmente la Banca verifica se ha ricevuto più di 20 reclami relativi ai servizi assicurativi e, in caso affermativo, ne riporta i dati in un apposito modello excel (prospetto statistico), come da Allegato 4 al Regolamento IVASS n. 24 del 19/05/2008 (e successivi aggiornamenti).

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, 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 Compliance e CROR, 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;
- variazioni della struttura organizzativa con impatti sul processo in oggetto;
- rilevazioni di carenze del Regolamento.