



Informativa alla clientela in materia di Reclami



VERSIONE:

Approvato con delibera C.d.A. del
22/02/24

SOMMARIO

1.	IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE	2
1.1.	IL RECLAMO	2
1.2.	COMUNICAZIONE AL CLIENTE IN MERITO ALL'ESITO DEL RECLAMO	3
2.	RENDICONTO DEI RECLAMI.....	4
3.	SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	5
3.1.	ALTRI ORGANISMI	6

1. IL RECLAMO E LA SUA PRESENTAZIONE

1.1. IL RECLAMO

Il reclamo, in ambito dei servizi bancari e finanziari, è ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta un comportamento ovvero un'omissione ascrivibile all'intermediario.

Banca Popolare di Lajatico adotta una procedura interna per la trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela nell'ambito della prestazione dei servizi di investimento, dei servizi bancari e dell'attività di distribuzione di polizze assicurative

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.

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).

Il reclamo deve essere sottoscritto dal cliente e corredato dalla copia di un documento identificativo valido del cliente. Nel caso in cui il reclamo sia trasmesso da un terzo rappresentante del cliente, deve essere presente la procura alle liti debitamente sottoscritta.

Le modalità di trasmissione del reclamo da parte del cliente sono le seguenti:

- consegna a mano presso le sedi o filiali della Banca;
- trasmissione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo della sede (via Guelfo Guelfi, 2 Lajatico) o all'indirizzo della filiale di riferimento del cliente;
- posta elettronica certificata all'indirizzo reclami.bplajatico@legalmail.it;
- posta elettronica all'indirizzo ufficio.reclami@bplajatico.it o all'indirizzo email della filiale di riferimento del cliente.

I reclami relativi ai prodotti assicurativi (ad esempio liquidazione polizza assicurativa, mancata rendicontazione, calcolo dei rendimenti) possono essere inviati tramite lettera raccomandata A/R o posta elettronica alla Compagnia di assicurazione, agli indirizzi indicati nella documentazione contrattuale della polizza sottoscritta.

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

La gestione dei reclami è assegnata all'Ufficio assistenza legale e reclami della Banca.

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

- **60 giorni** per contestazioni relative ad 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;¹
- **45 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti assicurativi (non di investimento);
- **60 giorni** per reclami aventi ad oggetto prodotti di investimento assicurativo (ossia polizze unit linked e index linked di ramo III, ramo I collegate a gestioni separate, prodotti multiramo che combinano coperture del ramo III/V e I).

Il suddetto termine decorre:

- se il reclamo è stato trasmesso a mano, per lettera raccomandata A/R o tramite posta elettronica certificata, dalla data di ricezione;

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 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. Ai fini della riferita estensione del termine, si considerano situazioni eccezionali, a titolo esemplificativo, quelle in cui la valutazione del reclamo comporti l'esigenza di acquisire informazioni e/o documenti non nella disponibilità della Banca. È in ogni caso fatto salvo il rispetto del termine di cui all'art. 14, comma 2, del D.Lgs. n. 11/2010, che prevede che, in caso di denuncia di atti di frode a carico del cliente, la Banca debba rispondere alle richieste di rimborso entro il termine di 10 giorni.

- se il reclamo è inviato tramite posta ordinaria, dalla data del protocollo della posta in arrivo;
- se il reclamo è consegnato a mano, dalla data di consegna del reclamo stesso.

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.

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.

3. SISTEMI STRAGIUDIZIALI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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. 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;
- 2) all'**Arbitro per le Controversie finanziarie (ACF)** per le controversie in materia di servizi e attività di investimento. 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;
- 3) all'**IVASS** per le controversie in ambito assicurativo. Per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4923/guida_reclami.pdf ;

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. Per sapere come rivolgersi all'ABF e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it;
- 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.

3.1. 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.