



**Banca del Lazio
Popolare**

Linee Guida sulla trattazione dei reclami della clientela

Approvate dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 04/10/2016 con verbale n. 525

Edizione Ottobre 2016

Protezione del diritto di autore e di altri connessi al suo esercizio

L. 22 aprile 1941, n. 633 – L. 18 agosto 2000, n.2498

La traduzione, l'adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo (compresi microfoni, film, fotocopie e memorizzazione elettronica), la trasmissione attraverso reti internet e/o altri sistemi di comunicazione, nonché l'utilizzo e la divulgazione, in ogni e qualsiasi modo, del presente documento, sono vietate senza la preventiva autorizzazione scritta della Banca Popolare del Lazio, titolare di ogni diritto sul contenuto e/o sulla veste grafica del presente documento.

Linee Guida

INDICE

1. FINALITÀ DEL DOCUMENTO.....	3
2. STRUTTURA DI GOVERNO.....	4
3. MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO E TEMPIO DI RISPOSTA	5
4. REPORTING	6
5. GESTIONE STRAGIUDIZIALE DEI RECLAMI	7

1. Finalità del documento

Il presente documento, volto a informare la clientela sulle modalità e i tempi di gestione dei reclami, costituisce una sintesi dei principi e delle procedure interne adottate dalla Banca Popolare del Lazio nella gestione dei reclami pervenuti dalla clientela.

La Banca Popolare del Lazio è da sempre attenta alle esigenze dei propri clienti, prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

E' sempre possibile tuttavia che, nonostante l'impegno profuso, in taluni casi le aspettative del cliente risultino disattese, generando insoddisfazione per chi ritiene di non aver ricevuto un servizio adeguato agli standard attesi.

In tali casi, la collaborazione del cliente è essenziale per la Banca per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio, nell'ottica sia di consentire all'interessato la soddisfazione delle proprie esigenze sia di porre in essere le attività opportune per migliorare i processi aziendali.

In particolare, il cliente che ravvisi di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle aspettative riposte, può rivolgersi alla propria Filiale segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi.

Qualora in Filiale non risulti possibile superare le divergenze sorte, il cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta alla Banca.

La Banca garantisce alla clientela risposte sollecite, eque ed esaustive ai reclami presentati, individuando i criteri generali di riferimento per la definizione delle attività in coerenza con quanto previsto dal quadro normativo esterno, nonché dal Codice Etico, oltre ad assicurare la gratuità dell'interazione con la struttura deputata alla gestione del reclamo.

Particolare attenzione viene prestata all'individuazione ed attenuazione di eventuali conflitti di interesse.

Un adeguato sviluppo del processo di gestione dei reclami è considerato dalla Banca presidio di eventuali rischi di natura legale e reputazionale.

Il presente documento è disponibile presso tutte le filiali tramite l'apposito punto informativo e sul sito internet della Banca; viene inoltre reso noto a tutto il personale dipendente tramite pubblicazione sull'intranet aziendale.

2. Struttura di Governo

La Banca Popolare del Lazio ha individuato un Responsabile della gestione dei reclami, identificandolo nel Responsabile della Funzione Compliance e Antiriciclaggio. La predetta struttura è deputata alla trattazione degli stessi. Il personale dedicato alla gestione dei reclami è posto in posizione di indipendenza organizzativa e gerarchica nei confronti delle funzioni aziendali preposte commercializzazione dei servizi e prodotti, al fine di assicurare l'imparzialità di analisi e di giudizio degli argomenti dibattuti.

La Banca garantisce la professionalità delle risorse impiegate e la predisposizione di iniziative formative.

La gestione dei reclami prevede il coinvolgimento di diverse unità organizzative con ruoli e responsabilità differenti, mediante un costante coordinamento tra le stesse.

In particolare:

- la Rete Periferica, oltre che direttamente coinvolta nella gestione del rapporto con la clientela, è responsabile della pronta trasmissione, alla struttura deputata, dei reclami ricevuti nonché della eventuale documentazione a supporto nella fase di istruttoria del reclamo;
- l'Area Affari Legali e Societari è l'unità organizzativa deputata a svolgere un ruolo consulenziale/legale nella definizione delle risposte alla clientela, oltre a gestire direttamente le controversie giudiziali e parte di quelle extragiudiziali;
- tutte le strutture centrali sono identificate come supporto tecnico operativo per la trattazione del reclamo da parte della struttura deputata;
- la Direzione Generale è responsabile della corretta definizione dei processi e delle procedure interne per la gestione dei reclami e al Direttore Generale è attribuito il potere di firma della lettera di risposta;
- la Funzione Risk Management tiene conto nella valutazione/determinazione del rischio operativo, tra l'altro, delle perdite connesse ai reclami a seguito di rimborsi alla clientela e delle eventuali disfunzioni dei processi aziendali dagli stessi emersi;
- la Funzione Internal Auditing, nel programmare gli interventi di audit, tiene in considerazione i rischi che possono derivare da un processo di gestione dei reclami inadeguato e/o da una sua non corretta implementazione da parte delle strutture incaricate;
- il Consiglio di Amministrazione è responsabile della valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo in relazione alla gestione dei reclami;
- il Collegio Sindacale vigila sull'adeguatezza e funzionalità del sistema di gestione dei reclami con particolare riguardo al controllo dei rischi sottesi.

3. Modalità di inoltro del reclamo e tempo di risposta

Per reclamo si intende qualsiasi controversia avente ad oggetto fatti o comportamenti della Banca nei riguardi della propria clientela ovvero ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta alla Banca un suo comportamento od una sua omissione.

Per reclamo si intende anche ogni esposto alla Banca d'Italia o istanze alle Prefetture ai sensi della Legge 2 del 2009.

Ogni contestazione verbale della clientela a personale della Banca, di risoluzione non immediata ovvero che coinvolge strutture o persone diverse dal soggetto a cui è presentata, deve essere formalizzata mediante la compilazione di un apposito modello predisposto dalla Banca, fornito al cliente e pubblicato sul sito della Banca.

La Banca identifica i seguenti canali/modalità attraverso cui i clienti possono veicolare le proprie segnalazioni:

- lettera raccomandata ovvero ordinaria presso la Rete Periferica od unità organizzative di Direzione Generale;
- e-mail presso la Rete Periferica od unità organizzative di Direzione Generale;
- fax presso la Direzione Generale;
- posta elettronica all'indirizzo bplazio@bplazio.it oppure posta elettronica certificata all'indirizzo ufficio.reclami@pec.bplazio.it;
- ricezione "brevi manu" del modulo per la presentazione dei reclami messo a disposizione della clientela disponibile sul sito istituzionale www.bplazio.it e sul punto informativo bplazioxt.

La Banca Popolare del Lazio assicura la registrazione dei reclami nel rispetto delle tempistiche prescritte e con modalità appropriate, ovvero attraverso un registro elettronico protetto. I reclami inerenti la materia assicurativa sono registrati in un archivio elettronico, separati dagli altri reclami.

Le risposte saranno redatte in un linguaggio semplice e chiaramente comprensibile e contengono almeno le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato:
 - le iniziative correttive che l'intermediario si impegna ad assumere;
 - i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato:
 - un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto;
 - le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario, l'IVASS e/o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie, prima di adire l'autorità giudiziaria.

La Banca provvede ad inviare risposta alla clientela secondo i termini stabiliti dalle normative di riferimento:

- entro 10 gg. per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento disposte dal beneficiario, o per il suo tramite, ai sensi degli art. 13 e 14 del D. Lgs. 27.01.2010, n. 11, in attuazione della direttiva 2007/64/CE, c.d. PSD;
- entro 90 gg. per i reclami relativi ai servizi di investimento;
- entro 45 gg per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa;
- entro 30 gg. per tutte le altre controversie.

4. Reporting

L'attività di gestione dei reclami deve essere riepilogata, almeno annualmente, dalla Funzione Compliance e Antiriciclaggio ai vertici aziendali attraverso la predisposizione di uno specifico flusso informativo, tenendo conto di quanto disposto dagli Organi di Vigilanza.

La finalità del flusso è quella di fornire periodicamente - al Consiglio di Amministrazione, al Collegio Sindacale alle altre funzione di controllo, alla Direzione Generale e alle altre strutture aziendali coinvolte - informazioni sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti e sull'andamento degli stessi, il rispetto dei tempi stabiliti nella presente policy, la concentrazione degli stessi nella rete periferica, la distribuzione per prodotto e servizio, gli esiti, oltre che i fenomeni sottostanti ed eventuali criticità connesse.

La Funzione Compliance e Antiriciclaggio deve esporre annualmente nell'ambito della relazione di conformità di cui all'art. 16 del Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio (c.d. Regolamento congiunto BI-Consob) una situazione complessiva dei reclami ricevuti in materia di servizi di investimento.

La Funzione Compliance e Antiriciclaggio fornirà periodicamente ai soggetti esterni, portatori di interesse (Soci, Organi di Vigilanza, Dipendenti, ecc.), un rendiconto dell'attività di gestione dei reclami.

In particolare provvederà a fornire all'IVASS le informazioni richieste relative all'attività di intermediazione assicurativa, inclusa l'informativa prescritta da apposite normative.

5. Gestione stragiudiziale dei reclami

Laddove le soluzioni individuate dalla Banca Popolare del Lazio non soddisfino completamente il cliente, è ammesso il ricorso ai sistemi di risoluzione stragiudiziale che operano in modo alternativo all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio. La Banca aderisce ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie come previsto dai diversi Organi di Vigilanza valutando, su proposta del Direttore Generale, sentita l'Area Affari Legali e Societari e la Funzione Compliance e Antiriciclaggio, l'adesione ad ulteriori sistemi stragiudiziali non obbligatori.

In particolare aderisce:

- **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** (www.arbitrobancariofinanziario.it): un sistema di risoluzione delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- **all'Arbitro per le controversie finanziarie Consob**: un sistema di risoluzione delle controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento.
- **al Conciliatore Bancario Finanziario** (www.conciliatorebancario.it): un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura; i servizi offerti sono:
1) Mediazione; 2) Ombudsman-Giuri Bancario; 3) Arbitrato.

La Banca aderisce spontaneamente all'Associazione Conciliatore Bancario.

Le Guide informative che illustrano le modalità di accesso ai predetti sistemi stragiudiziali sono rese disponibili dalla Banca alla propria clientela sul sito internet e presso la rete periferica, tramite il punto informativo (BPLazioXte).

Con riferimento ai reclami in materia assicurativa il cliente qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte della Banca, può rivolgersi all'IVASS- Servizio Tutela degli utenti – Via Quirinale, 21 00187 Roma.



Sede Legale e Direzione Generale

Velletri - Via Martiri delle Fosse Ardeatine, 9

Tel. 06/96440.1

Fax 06/9628054

Fine del Documento