Gruppo Banca del Lazio Popolare

Titolo
POL 0042 **Policy sulla trattazione dei reclami della clientela del Gruppo Banca Popolare del Lazio**

Edizione
Febbraio 2025

Approvazione Organo Esecutivo Banca Popolare del Lazio			
Data	Versione		Firma
20/02/2025	1	*F. Simone*	

Approvazione Consiglio di Amministrazione Banca Popolare del Lazio			
Data C.d.A.	N. Verbale	Il Presidente	Il Segretario
30/03/2022	679	*E. M. Capecelatro*	

Recepimento Consiglio di Amministrazione Blu Banca S.p.A.			
Data C.d.A.	N. Verbale	Il Presidente	Il Segretario

Recepimento Consiglio di Amministrazione I.F.E. S.p.A.			
Data C.d.A.	N. Verbale	Il Presidente	Il Segretario

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.

Executive summary

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 dal Gruppo Banca Popolare del Lazio nella gestione dei reclami pervenuti dalla clientela.

Aggiornamenti

Edizione/Data	*Capitoli / Paragrafi aggiornati*	*Note di aggiornamento*
1 / 02-2025	n.a.	Documento di nuova emanazione che annulla LG 0003 - Linee Guida sulla trattazione dei reclami

Sommario

1. Premessa 4
2. La struttura di Governo 5
3. Modalità di inoltro del reclamo e tempo di risposta 6
4. Reporting 7
5. Gestione stragiudiziale dei reclami 8

1. Premessa

La Capogruppo Popolare del Lazio e le società controllate (di seguito "la Banca") sono da sempre attente alle esigenze dei propri clienti, prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

È 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 di ciascuna banca del Gruppo; viene inoltre reso noto a tutto il personale dipendente tramite pubblicazione sull'intranet aziendale.

2. La struttura di Governo

Il Gruppo Banca Popolare del Lazio ha individuato un Responsabile della gestione dei reclami, identificandolo nel Responsabile dell'Ufficio Consulenza Legale di Gruppo. La predetta struttura è deputata alla trattazione degli stessi. Il personale dedito 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.

Il Consiglio di Amministrazione della Banca 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.
La Direzione Generale è responsabile della corretta definizione dei processi e delle procedure interne per la gestione dei reclami.

L'Ufficio Consulenza Legale è la struttura deputata a presidiare l'intero processo di gestione dei reclami e l'invio delle relative risposte alla clientela, attraverso il coinvolgimento e il supporto di diverse unità organizzative con ruoli e responsabilità differenti, in relazione alla materia del reclamo e dello stato del rapporto cui il reclamo è riferibile. L'Ufficio Consulenza Legale è inoltre l'unità organizzativa responsabile di gestire le controversie giudiziali ed extragiudiziali.

In particolare:

- la Rete Periferica di ciascuna banca del Gruppo, 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;
- il Servizio Affari Societari della Capogruppo è l'unità organizzativa deputata a svolgere un ruolo consulenziale/legale nella definizione delle risposte alla clientela, con specifico riferimento alle controversie in materia di strumenti azionari emessi dalle società del gruppo;
- tutte le strutture centrali sono identificate come supporto tecnico operativo per la trattazione del reclamo da parte della struttura deputata;
- al Direttore Generale/Vice Direttore Generale di ciascuna banca del Gruppo 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.

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, in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, ovvero ogni atto scritto 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 dell'articolo 27 bis, comma 1 quinquies, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1.

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 di ciascuna banca del Gruppo;
- e-mail presso la Rete Periferica od unità organizzative di Direzione Generale di ciascuna banca del Gruppo;
- 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 ww.blubanca.it) e presso le Filiali di ciascuna banca del Gruppo.

La Capogruppo 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 15 giorni lavorativi per i reclami relativi a servizi di pagamento (es. bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito) di cui alla Direttiva 2015/2366/UE c.d. PSD2, fermo restando quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;
- entro 60 gg. per i reclami relativi ai servizi di investimento;
- entro 45 gg per i reclami relativi all'intermediazione assicurativa;

entro 60 gg. per tutte le altre controversie.

4. Reporting

L'attività di gestione dei reclami deve essere riepilogata, almeno annualmente, dall'Ufficio Consulenza Legale di Gruppo 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.

Il Servizio Compliance di Gruppo, sulla base della relazione predisposta dall'Ufficio Consulenza Legale, riferisce annualmente agli Organi aziendali sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con evidenza delle carenze emerse con riferimento ai processi/procedure informatiche e delle soluzioni correttive individuate assunte o da assumere.
Il Servizio Compliance Gruppo deve esporre annualmente nell'ambito della relazione di conformità regolata dalla Delibera Consob n.17297 del 28 aprile 2010 e successive modifiche una situazione complessiva dei reclami ricevuti in materia di servizi di investimento.

Il Servizio Compliance 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 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 Capogruppo e le banche controllate aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie come previsto dai diversi Organi di Vigilanza valutando, su proposta dell'Amministratore Delegato/ Direttore Generale, sentito l'Ufficio Consulenza Legale e il Servizio Compliance di Gruppo, 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) 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 sui siti internet e presso le Filiali di ciascuna banca del Gruppo.

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.

Fine del documento