

POLICY SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PRESSO IL GRUPPO BANCA POPOLARE DI BARI

Edizione settembre 2016

Sommario

PREMESSA.....	3
DEFINIZIONE DI RECLAMO.....	3
COLLOCAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO GESTIONE RECLAMI E COMPLIANCE CONSULENZA	4
TRATTAZIONE LAMENTELE VERBALI.....	5
CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	5
FINALITA' DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	6
INTERAZIONI TRA LE STRUTTURE DEPUTATE ALLA TRATTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI E LE ALTRE STRUTTURE INTERNE.....	6
POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO DI PROMOZIONE E COLLOCAMENTO DI PRODOTTI ASSICURATIVI .	7
RENDICONTAZIONE	8
CONTROLLI.....	8
AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE.....	8

PREMESSA

La presente Policy ha lo scopo di illustrare l'approccio che il Gruppo Banca Popolare di Bari (di seguito "Gruppo") intende osservare per la gestione dei reclami.

L'obiettivo che si propone di perseguire è quello di:

- i) accrescere la sensibilità aziendale per un'effettiva tutela delle ragioni dei clienti e
- ii) agevolare la gestione delle segnalazioni, definendo, in maniera chiara:
 - le interazioni tra la struttura deputata alla trattazione delle segnalazioni e le altre strutture interessate alla gestione della lamentela e/o ulteriori rispetto a quelle direttamente coinvolte;
 - la periodicità, le modalità e i destinatari della rendicontazione prevista in materia;
 - i principali compiti attribuiti alle funzioni di controllo per verificare la situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

La buona gestione dei reclami, infatti, contribuisce a migliorare il rapporto di fiducia con il cliente, a meglio identificare eventuali criticità nelle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti, a ridurre il contenzioso.

La normativa interna in materia si completa con il **Manuale Reclami** che disciplina gli aspetti operativi afferenti il processo dei Reclami, illustrando l'insieme delle attività svolte per la gestione degli stessi.

Il Gruppo Banca Popolare di Bari è da sempre orientato alla soddisfazione delle esigenze della propria Clientela, approfondendo la massima cura, sensibilità e tensione alla salvaguardia della qualità delle relazioni e al loro continuo miglioramento.

Tale attenzione trova espressione già in fase di ideazione dei prodotti e dei servizi, costantemente orientata al miglioramento della qualità, ma soprattutto nella relazione con il cliente, al fine di offrire sempre il prodotto o il servizio adeguato alle sue reali esigenze.

La collaborazione della Clientela è da ritenersi essenziale per l'individuazione e la successiva rimozione delle cause che hanno provocato i disagi manifestati. In particolare la Clientela che evidenzia il disappunto per non aver ricevuto un livello di servizio adeguato rispetto alle aspettative, può rivolgersi alla propria filiale segnalando i motivi di insoddisfazione e suggerendo eventuali rimedi. Qualora in tale sede non risulti possibile, per qualsiasi motivo, superare le divergenze sorte, il cliente può indirizzare un reclamo in forma scritta.

Pertanto una buona politica interna di gestione dei reclami permette di mantenere elevato il rapporto di fiducia della Clientela e conseguentemente di contenere il contenzioso con la stessa.

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"* e *"sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"*, per **reclamo** si intende *"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"*.

I reclami sono inviati alla Banca per iscritto, anche mediante modalità informatiche (posta elettronica, anche certificata, segnalazioni su sito internet...), ovvero consegnati allo sportello.

I requisiti minimi che deve contenere il reclamo sono i seguenti:

- dati identificativi del cliente (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);

- filiale di riferimento;
- numero identificativo di rapporto;
- recapito telefonico o indirizzo di posta elettronica al quale il cliente desidera essere contattato;
- una descrizione chiara del prodotto/servizio fornito dalla Banca e dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto;
- eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

L'assenza di uno dei detti requisiti comporterà la necessità per la Banca di richiedere ulteriori elementi utili ad identificare il cliente e/o la tematica oggetto del reclamo.

Rientrano nell'ambito di applicazione della presente Policy anche i reclami in materia di sicurezza dei pagamenti via internet, per l'ambito di competenza dei prodotti emessi dalla Banca.

COLLOCAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO GESTIONE RECLAMI E COMPLIANCE CONSULENZA

Attore principale del processo di gestione dei reclami è l'Ufficio Gestione Reclami e Compliance Consulenza, collocato Servizio Compliance -Funzione Compliance e Antiriciclaggio - della Capogruppo Banca Popolare di Bari. In particolare, all'interno del citato Ufficio è stato costituito un apposito Comparto Reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- Esaminare i reclami presentati dalla clientela coordinandosi con le Strutture aziendali di volta in volta interessate per i necessari approfondimenti. Verificare il rispetto delle disposizioni normative e curarne l'evasione rispettando le tempistiche previste dalla vigente normativa;
- Curare, con riferimento alla materia in oggetto, i rapporti con le Authority, predisponendo tutti i necessari adempimenti;
- Gestire e registrare gli esposti presentati dalla clientela indirizzati a Banca d'Italia, a Consob e alle Prefetture, nonché i ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario e/o all'Ombudsman Giurì Bancario;
- Gestire i rapporti con l'ABI, in ordine all'inoltro di dati statistici annuali e al ricevimento del flusso di ritorno;
- Curare la tenuta del registro reclami;
- Curare la predisposizione delle statistiche nonché della reportistica inerente la gestione dei reclami della clientela da presentare agli Organi aziendali.

Il Responsabile del Servizio Compliance è il responsabile aziendale dei reclami

Con riferimento alla **controllata** Cassa di Risparmio di Orvieto il Comparto Reclami procede all'istruttoria, alla disamina ed alla predisposizione del riscontro al reclamo, che viene, quindi, trasmesso al cliente dalla Direzione Generale della Cassa, su carta intestata CRO. Alla Segreteria Generale della Cassa, inoltre, è delegata la gestione del registro reclami.

La *mission* del Comparto Reclami è, pertanto, quella di assolvere tutti gli adempimenti in ordine alla gestione dei reclami e delle contestazioni della clientela, garantendone una trattazione finalizzata sia al rispetto del vigente corpo normativo e delle procedure interne, sia al mantenimento della soddisfazione e della fiducia della clientela nei confronti del Gruppo, minimizzando il rischio reputazionale e valorizzando, nel contempo, i contenuti dei reclami per un continuo miglioramento del servizio.

La collocazione organizzativa dell'Ufficio Gestione Reclami e Compliance Consulenza all'interno della Funzione Compliance e Antiriciclaggio è giustificata dalla necessità di garantire, in virtù delle specifiche competenze delle risorse ad esso assegnate circa il quadro normativo di riferimento, una efficace attività di individuazione e proposizione di soluzioni mirate ad eliminare e comunque a mitigare il grado di insoddisfazione della Clientela.

La collocazione organizzativa del Comparto attribuisce alla struttura deputata alla gestione dei reclami un connotato di indipendenza rispetto alle altre funzioni interne, in particolare a quelle preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi.

Dal punto di vista della mera organizzazione interna della Struttura, il Comparto Reclami è strutturato in maniera che ciascuna risorsa sia chiamata a trattare delle segnalazioni riguardanti le tipologie di lamentale alla stessa maggiormente assegnate, in forza di una preliminare analisi e clusterizzazione di profili di insoddisfazione, fermo restando che la concreta organizzazione dei carichi di lavoro tende, secondo un approccio di condivisione delle informazioni, a far acquisire conoscenze e competenze differenti in tutti i settori di interesse.

TRATTAZIONE LAMENTELE VERBALI

Al fine di assicurare un'omogeneità di trattamento per i casi di lamentele sollevate verbalmente innanzi a strutture diverse dal Comparto Reclami deputato a gestire i reclami formalizzati è prevista l'emanazione di apposite Linee Guida e FAQ per principali filoni tematici, da aggiornarsi periodicamente.

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Dal punto di vista normativo, occorre evidenziare che il Comparto Reclami dell'Ufficio Gestione Reclami e Compliance Consulenza è tenuto ad evadere la richiesta della Clientela nei termini previsti dai rispettivi Regolatori (30 gg. Banca d'Italia, 90 gg. Consob e 45 gg. Ivass).

Sia nel caso di accoglimento del reclamo sia in caso di rigetto dello stesso, sono fornite informazioni chiare ed esaustive. Nel primo caso sono, altresì, illustrate le iniziative che saranno assunte, con l'indicazione dei relativi tempi di esecuzione; nella seconda ipotesi sono indicate le ragioni del rigetto, nonché la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

A tal proposito, il Gruppo Banca Popolare di Bari aderisce ai principali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attualmente presenti in Italia:

- **ABF** (Arbitro Bancario Finanziario, istituito presso la Banca d'Italia ai sensi dell'art. 128-bis del D. Lgs. n. 385/1993 e competente in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari);
- **Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie**
In sede interbancaria è costituita l'Associazione del "Conciliatore Bancario Finanziario" cui il Gruppo Banca Popolare di Bari aderisce - e presso cui è attivo un organismo collegiale di conciliazione, denominato "**Ombudsman-Giurì bancario**", con il compito di dirimere, in sede stragiudiziale, le controversie insorte fra banche e clienti.
L'"Ombudsman-Giurì bancario" è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche, dopo aver presentato reclamo presso la struttura deputata della propria banca. Il ricorso all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, mentre la decisione del Giurì bancario è vincolante per la banca.
- **Camera di Conciliazione ed Arbitrato, istituita presso la CONSOB**
Essa opera esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio, destinata ad essere sostituita dall'ARBITRO PER LE CONTROVERSE FINANZIARIE (a cui il Gruppo ha aderito nei termini previsti).

FINALITA' DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il processo di gestione dei reclami declinato presso il Gruppo Banca Popolare di Bari è strutturato in quattro micro-fasi: 1) ricezione, 2) censimento e protocollazione, 3) istruttoria, 4) composizione, puntualmente definite – sotto il profilo operativo – dal Manuale Reclami, ed è finalizzato, in una ottica di contenimento dei rischi legali e di reputazionali, a preservare il massimo livello di correttezza e trasparenza nei rapporti con la clientela.

In questa prospettiva, il processo tende, laddove possibile, a prevenire l'insorgere di controversie ed a risolvere, già in una fase preliminare, sul presupposto di una fattiva interlocuzione con la Clientela volta a chiarire le rispettive posizioni, le situazioni di insoddisfazione della medesima.

INTERAZIONI TRA LE STRUTTURE DEPUTATE ALLA TRATTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI E LE ALTRE STRUTTURE INTERNE

Nella gestione delle doglianze della Clientela, il contributo reso da altre funzioni aziendali risulta determinante al fine di individuare soluzioni che assicurino il rispetto delle prerogative della Clientela e al contempo facilitino la correzione di eventuali criticità.

In generale, il coinvolgimento delle strutture aziendali competenti (Filiali o Ufficio/Funzione Centrale) è necessario nella sottofase "istruttoria" del processo di gestione dei reclami. Detto coinvolgimento è funzionale all'assunzione di decisioni equilibrate ed informate, nel rispetto dei termini di riscontro previsti. Esso si sostanzia nella:

- raccolta, da parte del Comparto Reclami, della documentazione necessaria alla composizione del reclamo: l'istruttore della pratica, valutata la necessità di acquisire la documentazione necessaria, provvede alla richiesta della stessa al fine di raccogliere tutti gli elementi utili per la fase istruttoria. L'unità Organizzativa interessata al reclamo (Responsabile di Filiale o Ufficio/Funzione Centrale), al ricevimento della richiesta, provvede tempestivamente, e comunque non oltre due giorni lavorativi, alla produzione ed all'inoltro al Comparto Reclami della documentazione, nonché, nello stesso termine, a interessare le Strutture preposte all'archiviazione per il rintraccio della documentazione occorrente. E' cura del Comparto Reclami recepire la documentazione richiesta a supporto del reclamo e provvedere a protocollarla, definendo la tipologia del documento (es.: "Reclamo - Altra corrispondenza", ecc.);
- analisi della documentazione: spetta all'istruttore procedere ad effettuare l'analisi della documentazione contenuta nel fascicolo elettronico del reclamo;
- eventuale richiesta chiarimenti: qualora ne ravvisasse l'esigenza, l'istruttore provvede all'inoltro di un'ulteriore richiesta di documentazione all'Unità Organizzativa interessata al reclamo che dovrà provvedervi, nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre due giorni lavorativi ovvero riferendo dei provvedimenti presi a riguardo;
- analisi: viene effettuata dal Comparto Reclami un'ulteriore attività di analisi sui chiarimenti forniti dall'Unità Organizzativa interessata per il Reclamo.

Le informazioni ricavate nel processo di gestione dei reclami assumono rilevanza per le diverse strutture aziendali in quanto capaci di evidenziare l'esistenza di margini di miglioramento nella fase di commercializzazione dei prodotti, malfunzionamenti di alcuni processi aziendali, eventuali comportamenti anomali o scorretti da parte di singoli operatori. Per quei casi che possano incidere in maniera rilevante in ordine alle strategie di carattere commerciale e in materia di sicurezza dei pagamenti, è previsto un riporto diretto in favore dell'Alta Direzione per l'adozione di possibili misure correttive. In particolare, per i servizi di pagamento, in aggiunta a quanto appena disciplinato, è prevista, in caso di gravi incidenti relativi alla sicurezza dei pagamenti, la segnalazione anche alle Autorità Competenti attraverso l'utilizzo di posta elettronica certificata.

Spetta al Comparto Reclami il compito di individuare e segnalare, all'occorrenza, in relazione alle specifiche tematiche, ai competenti Uffici della Funzione Compliance e Antiriciclaggio (Ufficio

Compliance Normative Bancarie, Ufficio Compliance Normative Finanziarie e Uff. Pianif., Reporting e Coord. Ups Di Gruppo) le eventuali carenze organizzative rilevate mediante la gestione ed il monitoraggio dei reclami pervenuti dalla clientela, ai fini dell'immediata trasmissione alle Funzioni competenti della soluzioni organizzative reputate necessarie.

Un particolare flusso informativo è garantito tra la Funzione Legale e il Comparto Reclami: quest'ultimo, infatti, riceve, a richiesta e comunque ogni mese, l'elenco delle cause passive o delle richieste di mediazione notificate alla Banca, al fine di consentire l'implementazione del Registro Reclami. Il Comparto Reclami, a sua volta, ove informato dalla Funzione Legale della notifica di un atto di citazione o di una richiesta di mediazione/conciliazione, riferita ad un pregresso reclamo, provvede ad inviare copia integrale della documentazione in possesso, relativa all'esposto. La Funzione Legale fornisce, in concomitanza con la pubblicazione dei provvedimenti relativi alle cause passive aventi medesimo oggetto del pregresso reclamo, indicazioni nel merito, in uno a copia dei ridetti provvedimenti.

POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO DI PROMOZIONE E COLLOCAMENTO DI PRODOTTI ASSICURATIVI

La presente Policy si applica anche ai reclami attinenti alle sole fasi di promozione e collocamento di prodotti assicurativi, inclusi quelli relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, adottando ogni misura ragionevole per identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere con il reclamante, al momento della prestazione del servizio. Qualora le misure adottate a tale fine non risultassero sufficienti ad assicurare con ragionevole certezza che il rischio non si verifichi, la Banca è tenuta a dare tempestiva informazione al cliente dell'insorgenza del conflitto e a porre in essere idonee misure organizzative sufficienti ad attenuarne gli effetti.

In relazione ai reclami non di pertinenza della Banca, ovvero relativi al comportamento della Compagnia Assicurativa e/o in relazione alla struttura/caratteristiche del prodotto, il Comparto Reclami provvede a trasmettere i medesimi senza ritardo all'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Le modalità di inoltro del reclamo sono le stesse previste in ambito di collocamento di prodotti/servizi di natura bancaria.

Il Comparto Reclami fornisce risposta al reclamante **entro 45 giorni** dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il Comparto Reclami fornisce al reclamante, per i reclami di propria pertinenza strettamente attinenti alla fase di promozione e collocamento di prodotti assicurativi, una chiara spiegazione della propria posizione e lo informa 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, secondo le stesse modalità previste per i prodotti bancari.

Il Comparto Reclami registra, dandone separata evidenza, i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 7B al Regolamento n. 5/06 ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione all'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza della Banca.

Alla fine di ciascun anno solare il Comparto Reclami riporta i dati relativi ai reclami trattati nel prospetto statistico previsto dalla normativa di riferimento (Allegato 4 al Provv. Ivass n. 46/16).

A richiesta dell'Ivass, la Banca fornisce tutte le informazioni relative alla gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa, inclusa l'informativa di cui al citato Provvedimento (cfr. art. 10 duodecies, comma 1.).

Con riferimento alla **controllata** Cassa di Risparmio di Orvieto, il Comparto Reclami procede all'istruttoria, alla disamina ed alla predisposizione del riscontro al reclamo, che viene, quindi,

trasmesso al cliente dalla Direzione Generale della Cassa, su carta intestata CRO. Il relativo archivio è in carico alla controllata.

RENDICONTAZIONE

Il “reporting” rappresenta la sintesi dell'attività e deve essere sviluppato in relazione alle esigenze informative degli Organi Aziendali destinatari, tenuto conto della complessità e dello spessore degli ambiti normativi presidiati, contemperando requisiti di essenzialità e completezza (qualità dell'informazione, stato di lavorazione delle singole pratiche, rispetto dei tempi di lavorazione).

I “report” delle attività del Comparto Reclami si inseriscono nell'ambito del processo di rendicontazione della Funzione Compliance e Antiriciclaggio, secondo la metodologia prevista dal vigente Manuale Operativo della citata Funzione.

Attraverso l'accesso alla piattaforma di gestione dei reclami il Responsabile del Comparto Reclami monitora lo stato di lavorazione delle pratiche e le principali tematiche trattate, dandone idoneo flusso informativo al Responsabile dell'Ufficio Gestione Reclami e Compliance Consulenza, al Responsabile del Servizio Compliance e al Responsabile della Funzione Compliance e Antiriciclaggio.

Sono inoltre assicurati adeguati flussi informativi periodici di sintesi in favore delle strutture interessate (ad es. singole unità operative, unità preposte alla realizzazione e alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, unità deputate a raccogliere il grado di soddisfazione della clientela, alta direzione).

Annualmente è garantita la pubblicazione del rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati, sui rispettivi siti internet delle Banche appartenenti al Gruppo.

CONTROLLI

Il processo di gestione dei reclami presso il Gruppo Banca Popolare di Bari è caratterizzato, in ossequio alle logiche definite dalla Policy del Sistema dei Controlli Interni “Documento di coordinamento dei controlli di Gruppo” ai sensi della Circ. 263/06, 15° agg.to, successivamente trasfuso nella Circ. 285/11 – 11° agg, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare di Bari del 28 luglio 2014, dalle seguenti tipologie di controllo:

- Controlli di linea (I Livello), finalizzati ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Essi si sostanziano in controlli sistematici e a campione (di prima istanza), svolti dal Responsabile del Comparto Reclami che riporta al Responsabile dell'Ufficio Gestione Reclami e Compliance Consulenza, e in controlli insiti nelle procedure informatiche (di seconda istanza);
- Controlli sui rischi e sulla conformità (II livello), con l'obiettivo di assicurare, tra l'altro, la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi; il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie Funzioni; la conformità alle norme dell'operatività aziendale, incluse quelle di autoregolamentazione;
- Controlli di terzo livello, finalizzati ad individuare violazioni delle procedure e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del Sistema dei Controlli Interni e del Sistema Informativo (ICT audit), con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi. Tale attività viene espletata dalla Funzione di Revisione Interna.

AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE

La presente Policy è soggetta a revisione almeno annuale ed è pubblicata sul sito internet delle Banche appartenenti al Gruppo.