

POLICY SULLA TRATTAZIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA DI BANCA POPOLARE DI BARI E CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO

Edizione dicembre 2021

Sommario

PREMESSA.....	3
DEFINIZIONE DI RECLAMO.....	4
COLLOCAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO GESTIONE RECLAMI.....	4
CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	7
FINALITA' DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI.....	8
INTERAZIONI TRA LE STRUTTURE DEPUTATE ALLA TRATTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI E LE ALTRE STRUTTURE INTERNE.....	8
POLITICA DI GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO DI PROMOZIONE E COLLOCAMENTO DI PRODOTTI ASSICURATIVI.....	9
RENDICONTAZIONE.....	10
CONTROLLI.....	11
AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE.....	12

PREMESSA

La presente policy (di seguito, "**Policy**") ha lo scopo di illustrare l'approccio che Banca Popolare di Bari S.p.A. (di seguito, "**BPB**") e Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A. (di seguito, "**CRO**") (di seguito, congiuntamente "**Banche**", ciascuna una "**Banca**") intendono osservare per la gestione dei Reclami (come oltre definiti).

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

- i) accrescere la sensibilità aziendale per un'effettiva tutela delle ragioni dei Clienti (come *infra* definiti); 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 contestazione e/o ulteriori rispetto a quelle direttamente coinvolte, nonché i presidi atti a mitigare i possibili conflitti di interesse;
 - 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 (come *infra* definito), 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 al processo dei Reclami, illustrando l'insieme delle attività svolte per la gestione degli stessi.

BPB e CRO sono da sempre orientate 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 (come oltre definito) 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.

NORMATIVA RILEVANTE AI FINI DELL'APPLICAZIONE DEL D.LGS. 231/2001

DEFINIZIONE DI RECLAMO

Ai sensi della Sez. I, art. 3 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" e degli Orientamenti EBA sulla gestione dei Reclami per i settori finanziario e bancario, 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 anche omissivo"** e/o esprima insoddisfazione riguardo alla fornitura di un servizio bancario/di investimento/di intermediazione assicurativa (di seguito, "**Reclamo**" o anche "**Reclami**").

Il Cliente/i Clienti o anche la Clientela, ai sensi della presente Policy, è da intendersi come qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha avuto o ha in essere un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con BPB o CRO, per la prestazione di servizi bancari, finanziari, assicurativi.

I Reclami sono inviati a ciascuna Banca, per quanto di competenza, per iscritto (*ad esempio lettera, fax, e-mail*), consegnati allo sportello, o inviati mediante modalità informatiche (posta elettronica, anche certificata, ai recapiti indicati sul sito internet di ciascuna Banca:

www.popolarebari.it/content/bpb/it/servizi/reclami-conciliazione-ed-arbitrato

www.cariorvieto.it/content/cro/it/servizi/reclami-conciliazione-ed-arbitrato

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

- dati identificativi del cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio; se persona giuridica, denominazione della medesima, sede, p.iva o cod.fisc.);
- 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 potrebbe comportare 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

Attore principale del processo di gestione dei Reclami è l'Ufficio Gestione Reclami di BPB (per il seguito anche "Ufficio Gestione Reclami"), collocato all'interno dell'Area Legale e Societaria di BPB.

In particolare, al citato Ufficio Gestione Reclami sono attribuite le seguenti funzioni:

- esaminare e gestire i Reclami presentati dalla clientela in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, 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 all'Arbitro Bancario Finanziario e/o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie;
- 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;
- gestire il rilascio di duplicati della documentazione connessa alla compravendita di titoli emessi dalla Banca pervenute da azionisti/obbligazionisti ovvero dai legali/procuratori individuati sulla base di un mandato;
- gestire il rilascio delle certificazioni ai sensi del Provvedimento congiunto sul *post-trading* Consob/Banca d'Italia del 13/8/2018, Capo IV – Comunicazioni, certificazioni e segnalazioni – art. 46, certificazioni per l'esercizio di altri diritti (con particolare riferimento al Certificato di possesso continuato relativo alle azioni BPB e alla documentazione di corredo) pervenute da azionisti ovvero dai legali/procuratori.

Il Responsabile dell'Area Legale e Societaria è il responsabile dei Reclami.

Con riferimento alla Cassa di Risparmio di Orvieto, l'Ufficio Gestione Reclami procede all'istruttoria, alla disamina ed alla predisposizione del riscontro al Reclamo, che viene, quindi, trasmesso al cliente dalla Direzione Generale di CRO, su carta intestata di CRO. Alla Segreteria Generale di CRO, inoltre, è delegata la gestione del registro Reclami

La *mission* dell'Ufficio Gestione 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 di BPB e CRO, 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 all'interno dell'Area Legale e Societaria è giustificata dalla necessità di garantire, in virtù delle specifiche competenze legali e di presidio del quadro normativo di riferimento delle risorse ad esso assegnate, una efficace attività di individuazione e proposizione di soluzioni mirate ad eliminare e comunque a mitigare il grado di insoddisfazione della Clientela nonché a segnalare alle Funzioni di Controllo deputate, sulla scorta della natura dei Reclami, eventuali anomalie di impianto e di funzionamento su cui intervenire.

La collocazione organizzativa di tale Ufficio 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, l'Ufficio Gestione Reclami è strutturato in maniera che ciascuna risorsa sia chiamata a trattare delle segnalazioni riguardanti le tipologie di contestazioni 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.

BPB e CRO assicurano nel continuo l'adeguata formazione, in relazione ai compiti svolti, del personale preposto alla gestione dei Reclami nonché al *call center*.

I recapiti a cui sono indirizzati i Reclami da parte dei Clienti e ogni atto che venga prodotto nell'ambito delle Policy in oggetto sono:

Banca Popolare di Bari S.p.A.

c.a. Ufficio Gestione Reclami
indirizzo: Vico San Domenico 2, 70122 - Bari
PEC: reclamibpbari@postacert.cedacri.it
mail: reclami@popolarebari.it

Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A.

c.a. Ufficio Segreteria Generale
indirizzo: Piazza della Repubblica, 21 - 05018 Orvieto (TR)
PEC: cariorvieto@legalmail.it
mail: ufficioreclami@cariorvieto.it

Gli indirizzi sopra riportati sono pubblicizzati nella documentazione di trasparenza di cui ai siti internet delle rispettive Banche.

Inoltre, gli indirizzi degli Uffici preposti al trattamento dei Reclami sopra indicati e il nominativo del responsabile sono comunicati alla Banca d'Italia, con indicazione del recapito telefonico, del fax e dell'indirizzo di posta elettronica certificata e ordinaria.

In particolare, a seguito di un'eventuale modifica dei riferimenti degli Uffici preposti al trattamento dei Reclami (i.e. indirizzo e-mail, PEC, recapito telefonico, etc.), lo stesso Ufficio preposto al trattamento dei Reclami comunica tale variazione alla Banca d'Italia.

Inoltre, dovrà, altresì, essere comunicata alla Banca d'Italia la variazione del nominativo del Responsabile. A fronte di tale variazione, pertanto, l'Ufficio *owner* della funzione di gestione delle Risorse Umane ne dà, tempestivamente, notizia all'Ufficio *owner* degli adempimenti societari, al fine di permettere le relative segnalazioni alla Banca d'Italia, nei termini previsti dalla normativa di vigilanza.

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Dal punto di vista normativo, occorre evidenziare che l'Ufficio Gestione Reclami, contestualmente alla conferma al cliente della ricezione e delle modalità di trattazione del reclamo, è tenuto ad evadere la richiesta della Clientela nei termini previsti dai rispettivi Regolatori (60 giorni, come da disposizioni Banca d'Italia al fine di riscontrare i Reclami ordinari, afferenti all'attività bancaria; 60 giorni, come da disposizioni Consob al fine di riscontrare i Reclami afferenti ai servizi di investimento e 45 giorni, come da disposizioni Ivass, al fine di riscontrare i Reclami afferenti ai prodotti assicurativi).

La data della ricezione del Reclamo varia in ragione del canale di trasmissione:

- se perviene tramite fax o posta elettronica ordinaria o certificata, è pari alla data di ricezione della comunicazione;
- se perviene tramite posta ordinaria, è pari alla data del protocollo della posta in arrivo;
- se viene consegnato manualmente, è pari alla data di consegna, riportata sulla ricevuta.

Nel caso la contestazione afferisca a servizi di pagamento, i termini di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del Reclamo.

Se, in situazioni eccezionali, l'Ufficio Gestione Reclami 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.

È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 in termini di rimborsi.

Sia nel caso di accoglimento del Reclamo sia in caso di rigetto dello stesso, sono fornite informazioni chiare, comprensibili 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, BPB e CRO aderiscono 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);
- **ACF** (Arbitro per le Controversie Finanziarie, istituito presso la Consob);
 - A decorrere dal 9 gennaio 2017, l'ACF è competente per le controversie insorte aventi ad oggetto gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D. Lgs. n. 58/98 - "TUF", incluse le controversie transfrontaliere e controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013) purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del D. Lgs. n. 58/98.

- **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (*Alternative Dispute Resolution*), che mette a disposizione più tipi di servizi per definire in tempi brevi controversie tra gli intermediari bancari e finanziari e la clientela, evitando di ricorrere alla magistratura.

FINALITA' DEL PROCESSO DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il processo di gestione dei Reclami è strutturato in quattro sub-processi:

1) ricezione; 2) censimento e protocollazione; 3) istruttoria; 4) riscontro, puntualmente definite – sotto il profilo operativo – dal Manuale Reclami, ed è finalizzato, in una ottica di contenimento dei rischi legali e 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/Servizio/Funzione Centrale) è necessario nel sub-processo "istruttoria". 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 dell'Ufficio Gestione Reclami, delle informazioni e documentazione necessari alla composizione del Reclamo; in particolare l'istruttore della pratica richiede alla filiale/struttura aziendale coinvolte una puntuale relazione concernente il contenuto della contestazione sporta, al fine di raccogliere tutti gli elementi utili per la fase istruttoria.
L'unità Organizzativa interessata al Reclamo (Responsabile di Filiale o Ufficio/Servizio/Funzione Centrale), al ricevimento della richiesta, provvede tempestivamente, e comunque non oltre due giorni lavorativi, alla produzione ed all'inoltro all'Ufficio Gestione Reclami di quanto richiesto;
- analisi delle informazioni e della documentazione: spetta all'istruttore procedere ad effettuare l'analisi delle informazioni e della documentazione contenute nel fascicolo elettronico del Reclamo;
- eventuale richiesta chiarimenti: qualora ne ravvisasse l'esigenza, l'istruttore provvede all'inoltro di un'ulteriore richiesta di informazioni e/o 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 dall'Ufficio Gestione 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 oggetto di analisi volte ad evidenziare criticità ricorrenti e garantire le iniziative necessarie al loro superamento nonché 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 della Direzione Generale 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 all'Ufficio Gestione Reclami il compito di individuare e segnalare, all'occorrenza, in relazione alle specifiche tematiche, ai competenti Uffici/Servizi della Funzione Compliance e Antiriciclaggio (Servizio Compliance Normative Bancarie - Ufficio Normative Bancarie e Ufficio Normative Specialistiche; Servizio Compliance Normative Finanziarie - Ufficio *Investor Protection* e Ufficio *Market Regulation*) 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, all'interno dell'Area Legale e Societaria, tra l'Ufficio Contenzioso e l'Ufficio Gestione Reclami: quest'ultimo, infatti, riceve dall'ufficio competente in materia di contenzioso passivo e attivo della Banca (Ufficio Contenzioso), 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.

L'Ufficio Gestione Reclami, a sua volta, ove informato dall'Ufficio Contenzioso della notifica di un atto di citazione o di una richiesta di mediazione/conciliazione, riferita ad un pregresso Reclamo, provvede entro due giorni lavorativi dalla richiesta ad inviare copia integrale della documentazione in possesso, relativa alla controversia. L'Ufficio Contenzioso fornisce, in concomitanza con la pubblicazione dei provvedimenti relativi alle cause passive aventi medesimo oggetto del pregresso Reclamo, indicazioni nel merito, producendo 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, l'Ufficio Gestione Reclami provvede a trasmettere i medesimi senza ritardo alla impresa assicurativa competente (di seguito, "**Compagnia Assicurativa**" o "**Compagnie Assicurative**"), dandone contestuale notizia al reclamante e ciò anche al fine di consentire alle Compagnie Assicurative di acquisire le informazioni utili per verificare la rispondenza o meno del prodotto agli interessi della clientela e/o per verificare la sussistenza di circostanze che potrebbero aggravare il rischio di pregiudizio per la medesima.

Le modalità di inoltro del Reclamo sono le stesse previste in ambito di collocamento di prodotti/servizi di natura bancaria (come sopra riportate).

L'Ufficio Gestione Reclami fornisce risposta al reclamante **entro 45 (quarantacinque) giorni** dal ricevimento del Reclamo.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del Reclamo, l'Ufficio Gestione 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.

Per i Reclami riguardanti presunte violazioni degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio dell'attività di promozione e distribuzione dei prodotti finanziari assicurativi appartenenti ai rami vita III e V, l'Ufficio Gestione Reclami fornisce al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e lo informa in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi all'ACF o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

L'Ufficio Gestione Reclami registra, dandone separata evidenza, i reclami ricevuti in un archivio annotando i dati di cui all'allegato 4 del Regolamento n. 40/18 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, l'Ufficio Gestione 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. del Regolamento ISVAP 24/2008)

Con riferimento a CRO, l'Ufficio Gestione Reclami procede all'istruttoria, alla disamina ed alla predisposizione del riscontro al Reclamo, che viene, quindi, trasmesso al Cliente dalla Direzione Generale di CRO, su carta intestata della Banca stessa. Il relativo archivio è custodito (in forma cartacea nonché digitale) presso la sede di CRO.

Un particolare flusso informativo è garantito tra l'Ufficio Coordinamento Segmenti di Rete (Direzione *Business Strategy & Products*) di BPB/Servizio Commerciale di CRO e l'Ufficio Gestione Reclami: le due strutture operative commerciali di BPB/CRO, periodicamente (annualmente - ovvero semestralmente in caso di significatività del dato) ricevono dall'Ufficio Gestione Reclami un flusso relativo ai Reclami ricevuti in tema di polizze CPI relativi a potenziali condotte anomale tenute dalla rete di vendita nella fase di distribuzione assicurativa.

Le Unità Organizzative in commento a ricezione del flusso, effettuano l'analisi dei dati ricevuti ed eventualmente pongono in atto le opportune verifiche, interfacciandosi direttamente con la rete di vendita, al fine di rimuovere condotte anomale nella commercializzazione dei prodotti e, in caso di persistenza di condotte anomale, informano le funzioni aziendali di controllo.

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 svolte dell'Ufficio Gestione Reclami si articolano come di seguito:

- il responsabile della trattazione dei Reclami predispone annualmente una relazione in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei Reclami accolti, parzialmente accolti e respinti;
- l'Area Legale e Societaria/Ufficio Gestione Reclami predispone una relazione da fornire alla Funzione Compliance e Antiriciclaggio affinché la stessa (in sua assenza la Funzione Internal Auditing), anche sulla base della predetta relazione predisposta dal responsabile dell'Uff Gestione Reclami, riferisca agli organi aziendali, 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 della procedure e delle soluzioni organizzative adottate.
- l'Area Legale e Societaria segnala alla Direzione Generale i Reclami dei clienti in materia di sicurezza;

Attraverso l'accesso alla piattaforma di gestione dei Reclami il Responsabile dell'Ufficio Gestione Reclami monitora lo stato di lavorazione delle pratiche e le principali tematiche trattate, dandone idoneo flusso informativo al Responsabile dell'Area Legale e Societaria.

Sono inoltre assicurati a cura dell'Ufficio Gestione Reclami 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).

Annualmente, è garantita la pubblicazione del rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami dalla preposta struttura aziendale di Marketing su richiesta dell'Ufficio Gestione Reclami, con i relativi dati, sui rispettivi siti internet delle Banche (BPB e CRO), alla sezione "Reclami".

CONTROLLI

Il processo di gestione dei Reclami è caratterizzato, in ossequio alle logiche definite dal "Framework del Sistema dei Controlli Interni del Gruppo MCC ed. maggio 2021" ai sensi della Circ. 285/11, dalle seguenti tipologie di controllo:

- Controlli di linea (I livello), finalizzati ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Essi si sostanziano in controlli sistematici (di prima istanza), svolti dal Responsabile dell'Ufficio Gestione Reclami, che riporta al Responsabile dell'Area Legale e Societaria, 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 Internal Auditing.

AGGIORNAMENTO E PUBBLICAZIONE

La presente Policy è approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca Popolare di Bari ed è soggetta a revisione almeno annuale, e comunque in occasione di modifiche rilevanti del quadro normativo o della struttura aziendale di riferimento, ed è pubblicata sul sito *internet* di BPB e CRO. Sono destinatari della presente Policy tutti i dipendenti delle Banche sopra menzionate, nella misura consentita avuto riguardo alle mansioni attribuite, eventuali collaboratori di BPB e CRO ai quali la Policy sia resa disponibile su supporto cartaceo o altro supporto durevole.