

RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI – ANNO 2017

Come previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia nel 2009 (modificate con provvedimento in data 15.07.2015 relative a “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”) nell'allegato prospetto si riporta il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'Anno 2017 per le principali tipologie di servizio/prodotto.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, costituito in seno al Ufficio Legale e Contenzioso della Banca: alla presentazione del reclamo viene avviato l'iter di valutazione secondo la Policy interna adottata dalla Banca, con il coinvolgimento dei servizi aziendali interessati per le verifiche e la valutazione di eventuali correttivi. Al cliente viene fornito adeguato riscontro scritto.

La scrivente Banca, nel corso dell'anno 2017, ha ricevuto n. 6 reclami ordinari da parte dalla clientela, tutti composti. Al riguardo, si precisa con reclamo “in definizione” si intende il reclamo per il quale è in corso la fase di istruttoria; reclamo “composto” un reclamo per il quale, nei termini di legge, dalla data di ricevimento la Banca ha trasmesso l'esito al cliente ovvero ha conciliato ovvero il reclamo è stato ritirato dallo stesso cliente. La sotto riportata classificazione tiene conto anche delle definizioni del monitoraggio ABI periodico e del motivo prevalente del reclamo (nel caso di più motivi indicati). Si precisa che tra i n. 6 reclami composti indicati nella tabella sotto riportata 4 sono stati presentati da clienti consumatori, 2 da clienti intermedi (ad es. small business, artigiani, commercianti, associazioni e società di persone).

Reclami Accolti: 2. Reclami non accolti: 4

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2017 con la seguente ripartizione:

a)	Totale	Reclami	pervenuti	nell'anno	2017	=	6
accolti						n.	2
respinti						n.	4
composti						n.	6
in corso di trattazione						n.	0

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

- conti correnti e depositi a risparmio	n. 0
- mutui e altre forme di finanziamento	n. 0
- carte di credito e di debito	n. 1
- Bonifici	n. 3
- Assegni	n. 0
- Servizio POS	n. 1
- Segnalazioni CRIF	n. 1

Totale n. 6

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 4
- Applicazione delle condizioni	n. 1
- Frodi e smarrimenti	n. 0
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1

d) Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution)

N.1