



## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla Customer Satisfaction da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'area Ufficio Controlli, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza : tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca : 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 90 giorni per i reclami relativi ai servizi di investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2017** relativi alle sole operazioni e servizi bancari e finanziari, non avendo la Banca ricevuto alcun reclamo relativo ai servizi di investimento.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami).

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato **n. 12 reclami** proveniente dalla clientela.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2017		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		<b>12</b>
NUMERO DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONE ADDOTTA		
<b>Motivo del reclamo</b>	Conti correnti	
	Esecuzione operazioni	<b>3</b>
	Applicazione condizioni	<b>2</b>
	Aspetti organizzativi	
	Altro (ritardata/omessa consegna comunicazioni, mancata chiusura e mancato sblocco del rapporto)	<b>2</b>
	Depositi a risparmio	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD, e Freccia)	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	<b>1</b>
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Bonifici	
	Esecuzione operazioni	<b>2</b>
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Titoli e Assicurazioni	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro (ritardo recapito comunicazioni)	
	Carte di Credito e Carte di Debito	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Assegni/cambiali	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro (presenza nell'elenco telematico di assegni riportanti lo stato "circolante" anziché richiamato")	<b>1</b>
	Altro	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro (contestazione spesa per richiesta copia contratti)	<b>1</b>

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2017</b>		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		<b>12</b>
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>		
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti</b>	
	Cliente privato (consumatore)	<b>2</b>
	Cliente intermedio (professionisti, artigiani, commercianti, associazioni, scuole e società di persone - escluse società di capitali)	<b>2</b>
	Altri	<b>3</b>
	<b>Depositi a risparmio</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	
	Altri	
	<b>Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD, e Freccia)</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	
	Altri	
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	<b>1</b>
	Altri	
	<b>Bonifici</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	
	Altri	<b>2</b>
	<b>Titoli e Assicurazioni</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	
	Altri	
	<b>Carte di Credito e Carte di Debito</b>	
	Cliente privato	
	Cliente intermedio	
	Altri	
	<b>Assegni/cambiali</b>	
	Cliente privato	
Cliente intermedio	<b>1</b>	
Altri		
<b>Altro</b>		
Cliente privato		
Cliente intermedio		
Altri	<b>1</b>	



Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini della normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Alla data del 31/12/2017 i reclami pervenuti devono ritenersi composti, non risulta infatti a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso all'Autorità Giudiziaria o agli altri organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Si evidenzia da ultimo come la Banca, sia sui servizi di investimento sia relativamente all'attività di intermediazione assicurativa, nello scorso anno non abbia ricevuto alcun reclamo.

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Spinazzola, 12/04/2018.