

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2017

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 30 settembre 2016 (in vigore dal 01.11.2016), 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 CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI BOVES- BCC 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 del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in capo al Responsabile Interno Compliance, 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, 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca. nel periodo **1 gennaio - 31 dicembre 2017** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico in merito ai reclami relativi ai servizi d'investimento e ai prodotti e servizi assicurativi.

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) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, la CASSA RURALE ED ARTIGIANA ha registrato n. 3 reclami provenienti dalla Clientela

Nel periodo 01/01/2017- 31/12/2017 nessun Cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario .

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 2)				
Esito reclami	Accolti: n...0	Accolti parzialmente: n....1.	Non accolti: n...1	In istruttoria: n..0..
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n.2	Cliente intermedio: n....	Altri:	
Tipologia di prodotti/servizi	- conti corrente: n.			

	<ul style="list-style-type: none"> - depositi a risparmio: n..... - dossier titoli: n..... - apertura di credito: n.... - credito al consumo: n.... - credito immobiliare ai consumatori: n..... - prestiti personali: n... - mutui casa: n.1. - crediti speciali: n.... - altre forme di finanziamento: n. - bonifici: n.... - stipendi e pensioni: n..... - carte di credito con pagamento a saldo: n..... - carte di credito revolving: n.... - carte di debito - prelev. contante (bancomat e altri circuiti): n.... - carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri): n.... - carte prepagate: n.... - assegni: n..... - effetti riba: n.... - altri servizi incasso e pagamento: n..... - fondi pensione e previdenza complementare: n.... - prodotti derivati: n.... - servizio estero: n..... - cassette di sicurezza: n.... - sito internet (gestione del sito): n..... - home banking: n..... - aspetti generali: n.... - altro: n. 1 - anatocismo: n..... - trasparenza: n.....
Motivazioni**	<ul style="list-style-type: none"> - condizioni: n. 1 - applicazione delle condizioni: n..... - esecuzione operazioni: n..... - disfunzioni apparecchiature : n..... - aspetti organizzativi : n..... - personale : n..... - comunicazioni/informazioni al cliente : n..... - merito di credito o simili: n..... - segnalazione in centrale rischi: n..... - frodi e smarrimenti: n..... - anatocismo: n..... - altro: n. 1
Canale distributivo	<ul style="list-style-type: none"> - sportello: n. 2 - sito internet banca: n - sito internet patti chiari: n - ATM/self service: n.... - call center / phone banking: n - promotore finanziario: n.... - mediatore creditizio: n.... - esercente/dealer: n - non disponibile: n

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono

considerati clienti privati. **Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

** Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n.0)				
Esito reclami	Accolti: n.....	Accolti parzialmente: n.....	Non accolti: n.....	In istruttoria: n....
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n.....	Cliente intermedio: n....	Altri:.....	
Tipologia di prodotti/servizi	- negoziazione per conto proprio: n.....			
	- esecuzione ordini per conto clienti: n.....			
	- titoli: n.....			
	- pronti contro termine: n....			
	- gestione di portafogli: n....			
	- ricezione e trasmissione ordini: n...			
	- sottoscrizione/collocamento con assunzione a fermo o di garanzia per emittente			
	- collocamento senza assunzione a fermo ne' assunzione di garanzia per emittente			
	- consulenza in materia di investimento: n....			
	- trading on-line: n....			
	- gestione sistemi multilaterali di negoziazione: n.....			
	- custodia ed amministrazione			
	- concessione finanziamenti			
	- intermediazione in cambi			
- altri servizi accessori				
Motivazioni**	- operazioni non autorizzate: n....			
	- operazioni non adeguate: n....			
	- operazioni non appropriate: n....			
	- operazioni in conflitto di interesse: n....			
	- errata esecuzione degli ordini: n....			
	- ritardata esecuzione degli ordini: n....			
	- mancata esecuzione degli ordini: n....			
	- informativa preventiva all'operazione non adeguata: n....			
	- informativa successiva all'operazione non adeguata : n....			
	- applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite: n....			
	- mancato rispetto del mandato di gestione: n....			
	- rendimenti insoddisfacenti: n....			
	- ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità e degli strumenti finanziari ad altro intermediario: n....			
	- mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto: n....			
	- mancata consegna documentazione richiesta: n....			
	- mancata o ritardata risposta ad altro reclamo: n....			
	- mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV: n....			
- altro: n....				

---ooOoo---

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono

considerati clienti privati. **Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

** Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

---ooOoo---

RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI (tot. n. 1)			
Esito reclami	Accolti: n.....	Transatti: n. 1	Respinti: n.....
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n.1	Cliente intermedio: n....	Altri:.....
Tipologia di prodotti/servizi	Comparto vita:		
	- caso morte: n.....		
	- caso vita: n.....		
	- miste: n.....		
	- index linked: n.....		
	-unit linked: n.....		
	-multiramo: n.....		
	-capitalizzazione: n.....		
	-previdenziali: n....		
	-altri: n.....		
	Comparto danni:		
	- furto auto: n....		
	- furto altri casi: n....		
	- infortuni: n.		
	- Incendio: n. 1		
	- malattia: n....		
	- credito/cauzione: n....		
	- R.C. diversi: n....		
	- Altri danni ai beni: n....		
	- R.C. Auto/Natanti: n....		
- Trasporti: n....			
- Tutela legale: n....			
- Assistenza: n....			
- altri: n....			
Canale distributivo	<ul style="list-style-type: none"> - sportello: 1 - sito internet banca - call center / phone banking; - promotore finanziario; - mediatore creditizio; - non disponibile (anche quando è generico su relazione banca-cliente) 		

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. **Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).



Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

CASSA RURALE ED ARTIGIANA c.a. <i>Ufficio Reclami</i> Piazza Italia, 44 Tel. 0171/380117 – Fax 0171/380956 Email: sede@bovescra.bcc.it PEC: craboves@legalmail.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari, di 60 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni o entro i 60 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento o entro i 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Conciliatore BancarioFinanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per le 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 e di gestione collettiva del risparmio. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.acf.consob.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza di Consob). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- COVIP, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 – 00187 Roma, per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare (escluse forme pensionistiche individuali istituite da imprese di assicurazione prima del 1° gennaio 2007 non conformi al Decreto lgs. 252/2005);
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore BancarioFinanziario di cui sopra, oppure innanzi ad altro organismo abilitato iscritto al registro del Ministero



della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e previamente concordato con la Banca, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi all'ACF secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.