

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

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A. (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2019 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2019 la Banca ha registrato **n. 23** reclami provenienti dalla clientela, di cui **n. 2** relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2019, un cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario e altri due hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 21)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 5		Non accolti: n. 16 In istruttoria: n. 0
Tipologia reclamante¹	Cliente privato: n. 14	Cliente intermedio: n. 4	Altri: n. 3
Tipologia prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 0
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 1
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 1
	Mutui casa		n. 0
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 1
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 0
	Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 2
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		n. 0
	Carte di credito		n. 0
	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)		n. 1
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)		n. 11
	Assegni		n. 0
	Effetti RIBA		n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)		n. 3
	Polizze assicurative ramo danni		n. 0
	Polizze assicurative ramo vita		n. 0
	Anatocismo		n. 0
	Bonifici transfrontalieri		n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi		n. 0
	Aspetti generali ²		n. 0
	Altro ³		n. 1
Motivazioni	Condizioni		n. 1
	Applicazione delle condizioni		n. 0
	Esecuzione delle operazioni		n. 10
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS		n. 1
	Aspetti organizzativi		n. 0
	Personale		n. 0
	Comunicazioni/informazioni al cliente		n. 0
	Frodi/smarrimenti		n. 4
	Merito di credito o simili		n. 1
	Altro		n. 4

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 2)			
Esito reclami	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 0	Non accolti: n. 2 In istruttoria: n. 0
Tipologia reclamante	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia prodotti e servizi	Negoziazione per conto proprio		n. 0
	Esecuzione di ordini per conto terzi		n. 0
	Gestione di portafogli		n. 1
	Collocamento/Offerta fuori sede		n. 0
	Consulenza in materia di investimenti		n. 0
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione		n. 0
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione		n. 0
	Custodia ed Amministrazione		n. 0
	Concessione finanziamenti		n. 0
	Intermediazione in cambi		n. 0
	Altri servizi accessori		n. 1
Motivazioni	Operazioni non autorizzate		n. 0
	Operazioni non adeguate		n. 0
	Operazioni non appropriate		n. 0
	Operazioni in conflitto di interessi		n. 0
	Errata esecuzione degli ordini		n. 0

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/*small business*, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali). 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/*small business*, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

³ Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

Ritardata esecuzione degli ordini	n. 0
Mancata esecuzione degli ordini	n. 0
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	n. 0
Informativa successiva all'operazione non adeguata	n. 0
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	n. 0
Mancato rispetto del mandato di gestione	n. 0
Rendimenti insoddisfacenti	n. 1
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	n. 0
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	n. 0
Mancata consegna documentazione richiesta	n. 0
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	n. 0
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	n. 0
Altro	n. 1

Il cliente può presentare un reclamo alla banca – a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.
 Ufficio Reclami
 Via Segantini 5 – 38122 Trento (TN)
 Fax: +39 0461 313119, e-mail reclami@cassacentrale.it, pec: reclami@pec.cassacentrale.it

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Banca deve rispondere:

- entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, carte di credito e di debito, mutui, finanziamenti ...);
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie
 - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.acf.consob.it;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie
 - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.