
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2019

Fonte normativa:

- *Banca d'Italia, disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni*
-

Sezione I - PREMESSA

Come previsto dalle Disposizioni di Vigilanza riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" nonché delle procedure interne in materia di "trasparenza" viene messo a disposizione della clientela il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2019**.

Dal 1 aprile 2019 la gestione dei reclami è stata affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Controlli, mentre in precedenza era incorporato nell'Ufficio Contenzioso: in entrambi i casi si è operato secondo procedure definite basate nella valutazione di fondatezza della richiesta, nel coinvolgimento delle altre unità organizzative interessate e nella predisposizione della risposta. Tale struttura ha garantito indipendenza organizzativa e gerarchica della funzione di gestione dei reclami dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di assicurare la terzietà di analisi e di giudizio sulle questioni esaminate.

Le procedure di trattazione dei reclami adottate dalla Banca hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

Sezione II - SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI

Nel corso dell'anno 2019 l'Ufficio Reclami ha registrato **n. 14 reclami** da clienti, come da prospetto sotto riportato. Nel numero dei reclami è stato incluso anche un reclamo riferibile ai Servizi di investimento di cui al T.U. Finanza (D.Lgs. 58/98).

Non vi sono reclami in istruttoria per l'anno trascorso.

	2019
Numero dei reclami ricevuti nel periodo	14
Numero di reclami chiusi ¹	14

¹ Si intende il numero di reclami per i quali nel corso dell'anno è stata data risposta.

Sezione III - CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

Sono di seguito riportati i dati di dettaglio dei reclami presentati dalla clientela nel corso dell'esercizio 2019

a) Dettaglio dei reclami ricevuti dalla clientela nel corso dell'Esercizio 2019

<i>Principali dati</i>	<i>Esercizio 2019</i>
Totale reclami ricevuti	14
di cui: totale reclami evasi	14
di cui accolti	1
di cui parzialmente accolti	1
di cui respinti	12

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

<i>Prodotto / Servizio</i>	<i>Esercizio 2019</i>	
	<i>Valore assoluto</i>	<i>Peso %</i>
Carte di credito e debito	1	7,1%
Finanziamenti e mutui	2	14,3%
Conti correnti e D/R	6	42,9%
Titoli	1	7,1%
Altro	4	28,6%
TOTALE	14	

c) *Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione*

Motivo	Esercizio 2019	
	Valore assoluto	Peso %
Frodi e smarrimenti	1	7,1%
Applicazione delle condizioni	2	14,3%
Esecuzione operazioni	9	64,3%
Aspetti organizzativi	2	14,3%
Disfunzioni apparecchiature	-	0,0%
TOTALE	14	

Si segnala che, alla data del 31/12/19, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti, a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies* del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 62/2012².

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (Alternative Dispute Resolution)

4 dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2019 sono sfociati in procedure ADR: per due reclami è pervenuta chiamata in mediazione mentre altri due si sono trasformati in ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Nessuna di tali procedure si è ancora conclusa.

Nel 2019 si è dato corso al rimborso per un reclamo del 2018 sfociato in ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per la presentazione del reclamo scritto, a tutt'oggi, la Banca ammette la forma di lettera o atto unilaterale sottoscritto dal Cliente ed eventualmente anche da chi lo rappresenta, inoltrato mediante le seguenti modalità:

- consegna manuale al personale di filiale;
- con posta ordinaria o raccomandata A.R., indirizzata a:
BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETA' COOPERATIVA
Ufficio Reclami
Via Caduti di Sabbiano, 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)
- tramite posta elettronica ordinaria: **compliance@felsinea.bcc.it;**
- tramite posta elettronica certificata: **pec@bccfelsinea.it;**
- fax al numero 051-6037291.

BCC FELSINEA
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902

² Ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro bancario finanziario, istituito ai sensi dell'articolo 128-bis del testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione.