



Banca di Credito Cooperativo di Castenaso

Ufficio Reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2015

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*

Villanova, 5 febbraio 2016

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 alla Banca di Credito Cooperativo di Castenaso nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2015**.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Legale, che opera secondo procedure definite basate nella valutazione di fondatezza della richiesta, nel coinvolgimento delle altre unità organizzative interessate e nella predisposizione della risposta. Tale struttura garantisce 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 (30 giorni dal ricevimento del reclamo).

Sezione II - SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI

Nel corso dell'anno **2015**, con riguardo ai servizi bancari e finanziari di cui alle norme sulla Trasparenza, l'Ufficio Reclami ha registrato **n. 16 reclami** da clienti, come da prospetto sotto riportato che evidenzia un incremento rispetto all'anno precedente quando i reclami della specie sono risultati n. 12; non vi sono reclami in istruttoria per l'anno trascorso.

Occorre precisare che sono stati classificati come reclamo anche le **convocazioni per mediazione** (n. 6) e gli **atti di citazione** (n. 2). Per questi ultimi non è stato registrato alcun esito ed i reclami risultano aperti, aggiungendosi a quelli dell'anno precedente.

	2015	2014
Numero dei reclami ricevuti nel periodo	16	12
Numero di reclami chiusi ¹	11	9

¹ Si intende il numero di reclami, anche se dell'anno precedente, cui è stata data risposta ad esclusione delle posizioni aperte quali, ad esempio, atti di citazione.

Sezione III - CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

I reclami sono classificati in ordine alla fascia di clientela interessata, l'oggetto della contestazione e l'esito finale.

Tipologia prodotto	Tipo cliente ²			Esecuzione operazioni	Applicazione condizioni	Aspetti organizzativi	Esito cliente	
	P	I	A				Favore	Sfavore
Conto corrente	5	1	1	4	1	2		7
Custodia titoli	1	-				1		1
Quote sociali	-	-	1	1				1
Mutui	4	2	1		7			7
<i>Totali</i>	<i>10</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>5</i>	<i>8</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>16</i>

Si segnala che, alla data del 31/12/15, 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. 62/2012³.

Per n. 1 reclamo, aperto nel 2014 è pervenuta in data 06/11/15, dalla Banca d'Italia, comunicazione di avvenuto (05/09/15) ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. L'Ufficio reclami ha risposto nei termini previsti dal regolamento ABF alle eccezioni sollevate dal reclamante, allegando i conteggi a riprova..

Sono esclusi i reclami a valere sui "servizi di investimento" di cui alla normativa del Testo Unico Finanza (D. Lgs. 58/1998).

Per la presentazione del reclamo scritto, 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:
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTENASO S.C.
Ufficio Reclami
Via Tosarelli, 207 - 40055 Villanova di Castenaso (BO)
- tramite posta elettronica ordinaria: **08472legale@castenaso.bcc.it;**
- tramite posta elettronica certificata: **pec.bcccastenaso.legale@legalmail.it;**
- fax al numero 051-6037142.

L'Ufficio Reclami provvede a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione per i reclami aventi ad oggetto servizi disciplinati dal T.U.B. (D. Lgs. 385/93) e entro 90 giorni dalla data di ricezione per i reclami che attengono ai servizi di investimento disciplinati dal T.U.F. (D. Lgs. 58/98). Qualora le risposte o le soluzioni individuate dalla Banca non siano ritenute soddisfacenti o non sia stata fornito riscontro nel termine previsto, il cliente può ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che operano in modo alternativo rispetto all'autorità giudiziaria ordinaria, consentendo una trattazione più rapida ed economica delle questioni oggetto di giudizio.

² **P: Privato**, quei soggetti che "rivestono la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art. 121, c.1 del TU Bancario oppure soggetti che agiscono per finalità estranee all'attività imprenditoriale o professionale svolta; **I: Intermedio**, tipicamente *small business* quali artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni, società di persone; **A: Altri clienti**, non rientranti nelle prime due categorie (società di capitali, altre imprese, ecc.)

³ 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.

In particolare, il cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, istituito presso la Banca d'Italia e competente per i ricorsi presentati dal 1° luglio 2012 solo se le operazioni o i comportamenti su cui è sorta la lite sono successivi al 1° gennaio 2009, secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca, oppure sul sito www.castenaso.bcc.it;
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. 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 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.
- Per le controversie relative ai servizi e alle attività di investimento e alla gestione collettiva del risparmio, dove l'A.B.F. non è competente, il Cliente può rivolgersi **all'Ombudsman – Giurì Bancario**, organismo collegiale istituito presso l'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, che ha la funzione di risolvere le controversie tra intermediari e clienti. Per sapere come rivolgersi all'Ombudsman si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure sul sito www.castenaso.bcc.it.

Banca di Credito Cooperativo di Castenaso