



Banca di Credito Cooperativo di Castenaso

Ufficio Reclami

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2016

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, 24 gennaio 2017

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 2016**.

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.

Sezione II - SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI

Nel corso dell'anno **2016**, con riguardo ai servizi bancari e finanziari di cui alle norme sulla Trasparenza, l'Ufficio Reclami ha registrato **n. 12 reclami** da clienti, come da prospetto sotto riportato.

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

Occorre precisare che sono stati classificati come reclamo anche le **convocazioni per mediazione** e gli **atti di citazione**.

	2016
Numero dei reclami ricevuti nel periodo	12
Numero di reclami chiusi ¹	11

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	3			3				3
Affidamenti			1	1				1
Custodia titoli								
Incassi/pagamenti	1	1	1	2		1	1	2
Quote sociali	1					1		1
Mutui, di cui	4				4			4
<i>Totali</i>	9	1	2	6	4	2	1	11

Si segnala che, alla data del 31/12/16, 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.

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (Alternative Dispute Resolution)

Per n. 1 reclamo, aperto nel 2014, che in data 05/09/15 aveva fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, è pervenuta, dalla Banca d'Italia, in data 23/12/16, comunicazione di rigetto del reclamo.

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.

Banca di Credito Cooperativo di Castenaso

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.