



**Ufficio Reclami**

---

## **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2017**

**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, 19 gennaio 2018**

## 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 2017**, considerando anche le due banche oggetto di fusione per i primi tre mesi del 2017.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Contenzioso, 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 **2017**, con riguardo ai servizi bancari e finanziari di cui alle norme sulla Trasparenza, l'Ufficio Reclami ha registrato **n. 13 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**.

	<b>2017</b>
Numero dei reclami ricevuti nel periodo	<b>13</b>
Numero di reclami chiusi <sup>1</sup>	<b>12</b>

---

<sup>1</sup> 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 <sup>2</sup>			Esecuzione operazioni	Applicazione condizioni	Aspetti organizzativi	Esito cliente	
	P	I	A				Favore	Sfavore
<b>Conto corrente</b>	1			1 (a)				
<b>Bonifici</b>	1			1				1
<b>Carte di credito</b>	1			1				1
<b>Polizza assicurativa</b>	1					1		1
<b>Mutui</b>	7	1			8			8
<b>Altri</b>	1					1		1
<i>Totali</i>	12	1		3	8	2		12

Si segnala che, alla data del 31/12/17, 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. 62/2012<sup>3</sup>.

**RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (Alternative Dispute Resolution)**

Per n. 1 reclamo è pervenuto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario in data 06/12/07. Si tratta della medesima persona (Piccioli Camilla) che ha fatto reclami nel 2014 e 2015 e presentato un primo ricorso ad ABF nel 2016.

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:  
**BCC FELSINEA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 S.C.**  
**Ufficio Reclami**  
**Via Tosarelli, 207 - 40055 Villanova di Castenaso (BO)**
- tramite posta elettronica ordinaria: **08472legale@felsinea.bcc.it**;
- tramite posta elettronica certificata: **peclegale@bccfelsinea.it**;
- fax al numero 051-6037142.

**BCC FELSINEA**  
**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902**

<sup>2</sup> **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.)

<sup>3</sup> 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.