



Felsinea

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI Anno 2018

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***

San Lazzaro di Savena, 28 febbraio 2019

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 2018**, considerando anche le due banche oggetto di fusione per gli ultimi tre mesi del 2018.

Per l'anno 2018 la gestione dei reclami era affidata all'Ufficio Reclami incorporato nell'Ufficio Contenzioso, che ha 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 **2018**, 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**.

	2018
Numero dei reclami ricevuti nel periodo	13
Numero di reclami chiusi ¹	10

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 ³	
		P	I	A				Favore	Sfavore
A	Conto corrente	2		1			3		3
B	Mutui	4	2			3	3		3
C	Carte di credito/debito	3			1		2	2	
D	A.T.M.	1					1	1	
	<i>Totali</i>	10	2	1	1	3	9	3	6

Si segnala che, alla data del 31/12/18, 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. 62/2012⁴.

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR (Alternative Dispute Resolution)

Per n. 1 reclamo è pervenuto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario in data 15/10/18, per una lamentela connessa ad una carta di credito emessa da NEXI, che la società emittente aveva già evaso in data 14/12/17. La Banca ha riscontrato con lettera del 30/11/18 evidenziando la propria estraneità al reclamo.

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 S.C.
Ufficio Reclami
Via Caduti di Sabbiuno, 3 - 40068 San Lazzaro di Savena (BO)
- tramite posta elettronica ordinaria: **08472compliance@felsinea.bcc.it;**
- tramite posta elettronica certificata: **pec@bccfelsinea.it;**
- fax al numero 051-6037291.

BCC FELSINEA
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902

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 Non hanno un esito i reclami originati da atti di citazione o ricorsi all'ABF

⁴ 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.