

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANNO 2019

Il presente documento è redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, che prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Nel corso del **2019** sono stati registrati dalla Banca San Giorgio Quinto Valle Agno - Credito Cooperativo - Società Cooperativa i seguenti reclami:

- n. **33** reclami “*ordinari*”, riguardanti i servizi bancari e di intermediazione creditizia (a titolo di esempio: conti correnti, depositi a risparmio, spese di gestione dei depositi titoli, certificati di deposito, prestiti, finanziamenti personali, mutui, servizi di pagamento); rientrano altresì tra i reclami “*Ordinari*” quelli aventi per oggetto il comportamento tenuto dal personale della Banca nei confronti della clientela;
- n. **6** reclami relativi ai “*servizi di investimento*”, cioè quelli che hanno per oggetto la prestazione di servizi e attività di investimento in strumenti finanziari e dei relativi servizi accessori così come identificati dal Testo Unico della Finanza (D.Lgs. 58/1998) e regolamentati dalle direttive Consob.
- n. **3** reclami relativi ai “*servizi assicurativi*”, cioè quelli aventi ad oggetto le attività di collocamento di prodotti assicurativi.

Si evidenzia inoltre che sono state registrate dalla Banca anche n. **6** domande di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010 (come modificato dal D.L. 69/2013 convertito dalla Legge 98/2013) e n. **1** ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario).

Esito dei reclami pervenuti

	Numero	% sul totale
Respinti	16	38,10%
Composti	22	52,38%
Parzialmente composti	4	9,52%
In corso di istruttoria al 31/12/2019	0	0,00%
Totale	42	100,00%

Tipologia di Cliente

	Numero	% sul totale
Privato	36	85,71%
Intermedio	3	7,14%
Altro	3	7,14%
Totale	42	100,00%

Cliente Privato - la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

Cliente Intermedio - artigiani, professionisti commercianti, associazioni e società di persone;

Altri - qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti categorie (società di capitale, ASL, Municipalizzate, ed altre).

Motivo del reclamo

	Numero	% sul totale
Esecuzione operazioni	29	69,05%
Condizioni	5	11,90%
Merito creditizio	1	2,38%
Centrale Rischi e CRIF	1	2,38%
Negoziazione strumenti finanziari	6	14,29%
Totale	42	100,00%

Tipologia di prodotto e/o servizio

Bonifici allo sportello	0	0,00%
Altre forme di finanziamento	1	2,38%
ATM e POS	1	2,38%
Segnalazioni banche dati	1	2,38%
Assegni	0	0,00%
Servizio InBank	1	2,38%
Successioni	2	4,76%
Finanza/Strumenti finanziari	6	14,29%
Altro	21	50,00%
Totale	42	100,00%

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella Documentazione di Trasparenza resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet della Banca.

La trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura collocata all'interno del Servizio Legale, indipendente quindi dalle funzioni preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

Il processo di gestione dei reclami è regolato da un'apposita procedura definita e approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Nella valutazione del reclamo vengono comunque interessate tutte le strutture aziendali coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica della contestazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire, per quanto possibile, il rapporto di fiducia con il Cliente.

L'ufficio Reclami ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei seguenti tempi massimi previsti dalla normativa di riferimento: entro 30 giorni dalla ricezione se il reclamo

è relativo ad operazioni e servizi bancari e finanziari, entro 45 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi assicurativi aventi ad oggetto le attività di collocamento di prodotti assicurativi, entro 60 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di mancata risposta nei termini previsti o in caso d'insoddisfazione circa l'esito del reclamo, il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o il sito internet della banca www.bancasangiorgio.it, oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Conciliatore BancarioFinanziario. 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 BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.acf.consob.it, o il sito internet della banca www.bancasangiorgio.it, oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti di polizze assicurative. Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it, o il sito internet della banca www.bancasangiorgio.it, oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D.Lgs. 28/2010. Per l'elenco degli organismi di mediazione può consultare il sito www.giustizia.it.

Al riguardo, ricordiamo che è obbligatorio, prima di agire in giudizio, esperire il tentativo di mediazione, cioè chiamare la controparte di fronte ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito Albo e tentare così di raggiungere un accordo spontaneo.

Da ultimo, segnaliamo le Autorità di controllo che esercitano la vigilanza su intermediari bancari e finanziari:

- Per servizi di investimento: CONSOB - Via G.B. Martini, 3 - 00198 Roma;
- Per servizi bancari: BANCA D'ITALIA - Via Nazionale, 91 - 00184 Roma;
- Per i Fondi Pensione: COVIP - Piazza A. Imperatore, 27 - 00186 Roma;

- Per l'attività svolta da agenti e mediatori creditizi: OAM - Piazza Borghese, 3 - 00186 Roma;
- Per la materia di concorrenza e pratiche commerciali scorrette: AGCM - Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 Roma;
- Per la materia di corretto trattamento dei dati e di rispetto dei diritti delle persone connessi all'utilizzo delle informazioni personali: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Monte Citorio, 121 - 00186 Roma.

Banca San Giorgio Quinto Valle Agno
Credito Cooperativo
Ufficio Reclami

Telefono: 0445.800800

Posta elettronica: reclami@bancasangio.org