



## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2012

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla *Customer Satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato della Banca di Caraglio e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della Banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'ufficio Controllo Rischi, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca: 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 90 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Caraglio nel periodo **1 gennaio - 31 dicembre 2012** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico relativo ai reclami relativi ai servizi d'investimento.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6).

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca di Caraglio ha registrato n. 32 reclami provenienti dalla Clientela. Il dato più significativo riguarda il numero dei reclami afferenti il servizio/operazione "conti correnti", pari al 21,87% del totale dei reclami ricevuti; seguono il servizio/operazione "titoli", con un'incidenza del 12,5%, il servizio/operazione "crediti speciali", con un'incidenza del 12,5% e il servizio/operazione "altro" con un'incidenza anch'esso del 12,5%.

Nel corso del 31/12/2012 n. 01 Cliente ha presentato ricorso all'ABF –Arbitro Bancario Finanziario (di cui n. 0 Clienti tramite segnalazione da parte del Prefetto).



RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 28)				
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n. 10	Accolti parzialmente: n. 2	Non accolti: n. 16	In istruttoria: n. 0.
<b>Tipologia di reclamante*</b>	Cliente privato: n. 16	Cliente intermedio: n. 08.	Altri: 4	
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conti corrente: n. 7</li> <li>- depositi a risparmio: n. 0</li> <li>- dossier titoli: n. 2</li> <li>- apertura di credito: n. 1</li> <li>- credito al consumo: n. 0</li> <li>- prestiti personali: n. 0</li> <li>- mutui casa: n. 2</li> <li>- crediti speciali: n. 4</li> <li>- altre forme di finanziamento: n. 1</li> <li>- bonifici: n. 0</li> <li>- stipendi e pensioni: n. 0</li> <li>- carte di credito con pagamento a saldo: n. 0</li> <li>- carte di credito revolving: n. 0</li> <li>- carte di debito - prelev. contante (bancomat e altri circuiti): n. 0</li> <li>- carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri): n. 0</li> <li>- carte prepagate: n. 0</li> <li>- assegni: n. 2</li> <li>- effetti riba: n. 1</li> <li>- altri servizi incasso e pagamento: n. 3</li> <li>- assicurazioni ramo danni: n. 0</li> <li>- assicurazioni ramo vita: n. 0</li> <li>- fondi pensione e previdenza complementare: n. 0</li> <li>- prodotti derivati: n. 0</li> <li>- servizio estero: n. 0</li> <li>- cassette di sicurezza: n. 1.</li> <li>- sito internet (gestione del sito): n. 0</li> <li>- home banking: n. 0</li> <li>- aspetti generali: n. 0</li> <li>- altro: n. 4</li> <li>- anatocismo: n. 0</li> <li>- trasparenza: n. 0</li> </ul>			
<b>Motivazioni**</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- condizioni: n. 1</li> <li>- applicazione delle condizioni: n. 6</li> <li>- esecuzione operazioni: n. 8</li> <li>- disfunzioni apparecchiature : n. 0</li> <li>- aspetti organizzativi : n. 0</li> <li>- personale : n. 2</li> <li>- comunicazioni/informazioni al cliente : n. 2</li> <li>- merito di credito o simili: n. 2</li> <li>- segnalazione in centrale rischi: n. 1</li> <li>- frodi e smarrimenti: n. 0</li> <li>- anatocismo: n. 1</li> <li>- altro: n. 5</li> </ul>			
<b>Canale distributivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sportello: n. 28</li> <li>- sito internet banca: n. 0</li> <li>- sito internet patti chiari: n. 0</li> <li>- ATM/self service: n. 0</li> <li>- call center / phone banking: n. 0</li> <li>- promotore finanziario: n. 0</li> <li>- mediatore creditizio: n. 0</li> <li>- esercente/dealer: n. 0</li> <li>- non disponibile: n. 0</li> </ul>			

\* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. **Cliente intermedio**: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri**: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese...).

\*\* Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 4)				
<b>Esito reclami</b>	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 1	Non accolti: n. 3	In istruttoria: n. 0
<b>Tipologia di reclamante*</b>	Cliente privato: n. 4	Cliente intermedio: n. 0	Altri: 0	
<b>Tipologia di prodotti/servizi</b>	- negoziazione per conto proprio: n. 0			
	- esecuzione ordini per conto clienti: n. 0			
	- titoli: n. 4			
	- pronti contro termine: n. 0			
	- gestione di portafogli: n. 0			
	- ricezione e trasmissione ordini: n. 0			
	- consulenza in materia di investimento: n. 0			
	- trading on-line: n. 0			
	- gestione sistemi multilaterali di negoziazione: n. 0			
	- polizze assicurative finanziarie: n. 0			
<b>Motivazioni**</b>	- operazioni non autorizzate: n. 0.			
	- esecuzione operazioni: n. 2			
	- operazioni non adeguate: n. 0			
	- operazioni non appropriate: n. 0			
	- operazioni in conflitto di interesse: n. 0			
	- errata esecuzione degli ordini: n. 0			
	- ritardata esecuzione degli ordini: n. 0			
	- mancata esecuzione degli ordini: n. 0			
	- informativa preventiva all'operazione non adeguata: n. 2			
	- informativa successiva all'operazione non adeguata : n. 0			
	- applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite: n. 0			
	- mancato rispetto del mandato di gestione: n. 0			
	- rendimenti insoddisfacenti: n. 0			
	- ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità e degli strumenti finanziari ad altro intermediario: n. 0			
	- mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto: n. 0			
	- mancata consegna documentazione richiesta: n. 0			
	- mancata o ritardata risposta ad altro reclamo: n. 0			
- mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV: n. 0				
- altro: n. 0				

\* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: **Cliente privato**: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. **Cliente intermedio**: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; **Altri**: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

\*\* Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.



---ooOoo---

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax o e-mail all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

**Banca di Caraglio Credito Cooperativo**  
**c.a. Ufficio Reclami**  
Via Roma, n. 130  
Tel. 0171/617111 e Fax. 0171/617165  
Email: [info@caraglio.bcc.it](mailto:info@caraglio.bcc.it)

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni, per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari, e di 90 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30/90 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere presso qualsiasi succursale della banca o consultare il sito della stessa [www.bancadicaraglio.it](http://www.bancadicaraglio.it) nella sezione "Reclami" alla voce "Guide informative pratiche – Guida ABF";
- 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 – 00186 ROMA, tel. 06.674821. Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente presso qualsiasi succursale della banca o consultare il sito della stessa [www.bancadicaraglio.it](http://www.bancadicaraglio.it) nella sezione "Reclami" alla voce "Guide informative pratiche – Guida Conciliatore Bancario";
- Altro organismo abilitato alla mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale, previamente concordato con la banca, anche successivamente alla conclusione del contratto.

Caraglio, lì 31/12/2012.