



Pianfei e Rocca de'Baldi



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2016

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 30 settembre 2016 (in vigore dal 01.11.2016), 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 di questa Banca di Credito Cooperativo di Pianfei e Rocca de' Baldi 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'Area Controllo Crediti e Contenzioso-Legale 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, 30 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Pianfei e Rocca de' Baldi nel periodo **1 gennaio - 31 dicembre 2016** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico in merito ai reclami relativi ai servizi d'investimento e ai prodotti e servizi assicurativi.

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) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca di Credito Cooperativo di Pianfei e Rocca de' Baldi ha registrato n. 3 reclami provenienti dalla Clientela. Due afferenti ai "servizi d'investimento.", uno relativo ai "servizi bancari e finanziari". Nel periodo non sono pervenuti reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 1)

Esito reclami	Accolti: n. ///	Accolti parzialmente: n..1	Non accolti: n. ///	In istruttoria: n.///
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n.1	Cliente intermedio: n.///	Altri: //	
Tipologia di prodotti/servizi	- conti corrente: n. 1			
Motivazioni**	- condizioni: n. 1			
Canale distributivo	- sportello: n. 1			

* 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---

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 2)

Esito reclami	Accolti: n. 1	Accolti parzialmente: n.///	Rinuncia del cliente: n. 1	In istruttoria: n.///
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: n.///	Altri: ///	
Tipologia di prodotti/servizi	- esecuzione ordini per conto clienti: n. 2			
Motivazioni**	- errata esecuzione degli ordini: n. 1 - ritardata esecuzione degli ordini: n. 1			

*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---



Pianfei e Rocca de' Baldi



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, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Banca. di Credito Cooperativo di Pianfei e Rocca de' Baldi S.C.
c.a. Ufficio Reclami
Via. Villanova n.23.
Tel. .0174/584630 / Fax. 0174/584629
Email: reclami@pianfeieroccadebaldi.bcc.it
PEC: bccpianfei@legalmail.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, di 30 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni o entro i 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi, 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., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- 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;
- Camera di conciliazione e arbitrato della Consob per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato si può consultare il sito www.camera-consob.it , chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. *Tale organismo di risoluzione delle controversie verrà sostituito dall'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF). L'ACF è operativo dal 9 gennaio 2017. (Rif. Comunicato stampa Consob del 23.11.2016). La Camera di conciliazione e di arbitrato presso la Consob resta in carica per le pratiche già avviate fino alla loro conclusione.*
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma.
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, espire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore BancarioFinanziario di cui sopra, attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob, secondo le procedure di cui sopra ovvero all'IVASS nel caso di controversie attinenti prodotti e servizi assicurativi. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.