

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di PrimaCassa – Credito Cooperativo FVG (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2019 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2019 la Banca ha registrato n. 54 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 0 relativi a servizi di investimento.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 14)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 18		Non accolti: n. 36
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante ¹	Cliente privato: n. 32	Cliente intermedio: n. 15	Altri: n. 7
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 9
	Dossier titoli		//
	Aperture di credito		n. 2
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 1
	Mutui casa		n. 1
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 4
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 6
	Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 3
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		//
	Carte di credito		n. 3
	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)		n. 2
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)		//
	Assegni		//
	Effetti RIBA		//
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)		n. 1
	Polizze assicurative ramo danni		n. 2
	Polizze assicurative ramo vita		n. 1
	Anatocismo		n. 3
	Bonifici transfrontalieri		//
	Segnalazioni a centrali rischi		n. 8
	Aspetti generali ²		n. 4
	Altro ³		n. 4

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/*small business*, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

Motivazioni	Condizioni	//
	Applicazione delle condizioni	n. 5
	Esecuzione delle operazioni	n. 12
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 1
	Aspetti organizzativi	n. 11
	Personale	n. 1
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 2
	Frodi/smarrimenti	n. 3
	Merito di credito o simili	n. 7
	Altro	n. 12

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 0)				
Esito reclami	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 0	Non accolti: n. 0	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 0	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi	Negoziante per conto proprio			//
	Esecuzione di ordini per conto terzi			//
	Gestione di portafogli			//
	Collocamento/Offerta fuori sede			//
	Consulenza in materia di investimenti			//
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione			//
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione			//
	Custodia ed Amministrazione			//
	Concessione finanziamenti			//
	Intermediazione in cambi			//
	Altri servizi accessori			//
Motivazioni	Operazioni non autorizzate			//
	Operazioni non adeguate			//
	Operazioni non appropriate			//
	Operazioni in conflitto di interessi			//
	Errata esecuzione degli ordini			//
	Ritardata esecuzione degli ordini			//
	Mancata esecuzione degli ordini			//
	Informativa preventiva all'operazione non adeguata			//
	Informativa successiva all'operazione non adeguata			//
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite			//
	Mancato rispetto del mandato di gestione			//
	Rendimenti insoddisfacenti			//
	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario			//
	Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto			//
	Mancata consegna documentazione richiesta			//
	Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo			//
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV			//
Altro			//	

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

³ Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire:

- entro 30 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (es. conti correnti, carte di credito e di debito, mutui, finanziamenti ...);
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Il totale dei reclami risulta essere pari a 54 di cui: 15 conclusi a favore del cliente, 3 conclusi parzialmente a favore del cliente.

Nel complesso dei 54 reclami pervenuti, 52 devono ritenersi ad oggi composti.

