

## 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 2020

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 2020 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 2020 la Banca ha registrato n. 61 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 2 relativi a servizi di investimento.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 59)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 13		Non accolti: n. 46
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante <sup>1</sup>	Cliente privato: n. 31	Cliente intermedio: n. 11	Altri: n. 17
Tipologia di prodotti e servizi			n. 5
			n. 1
			n. 4
			n. 1
			n. 5
			n. 5
			n. 9
			n. 4
			n. 5
			//
			n. 3
			//
			//
			//
			n. 3
			n. 2
			//
			//
			n. 7
			n. 5

<sup>1</sup> 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	n. 2
	Applicazione delle condizioni	n. 6
	Esecuzione delle operazioni	n. 13
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 1
	Aspetti organizzativi	n. 11
	Personale	n. 1
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 6
	Frodi/smarrimenti	n. 2
	Merito di credito o simili	n. 7
	Anatocismo	n. 2
	Segnalazioni a centrali rischi	n. 3
	Altro	n. 5

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 2)				
Esito reclami	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 1	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 2	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi	Negoziazione 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			n. 1
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione			//
	Custodia ed Amministrazione			n. 1
	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			n. 1	
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			n. 1	

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

Il totale dei reclami risulta essere pari a 61 di cui: 14 conclusi a favore/parzialmente a favore del cliente.

Nel complesso dei 61 reclami pervenuti, tutti devono ritenersi ad oggi composti.

