



**BANCA FININT**

**BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI  
PRIMO SEMESTRE 2018**

## INDICE

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2018.....</b>	<b>3</b>
2.1 COMUNICAZIONI AD ABI E CONSOB .....	4
2.2 AGGIORNAMENTO NORMATIVA INTERNA .....	4
<b>3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2018.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....</b>	<b>4</b>

## 1. PREMESSA

Il presente documento è predisposto al fine di informare il Consiglio di Amministrazione di Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (di seguito anche solo la “Banca”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel primo semestre 2018.

In particolare, l’obiettivo è quello di effettuare un *reporting* relativamente a:

- i principali eventi accaduti nel periodo di riferimento;
- l’andamento dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento;
- l’aggiornamento in merito ad eventuali reclami ricevuti nei periodi precedenti;
- l’evoluzione delle normative in tema di reclami;
- le proposte e i suggerimenti da parte del Responsabile dell’Ufficio in tema di gestione dei reclami.

## 2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2018

Il 13 gennaio 2018 è entrato in vigore il d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, in attuazione della Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 n. 2366, (cd. “PSD 2”) con l’obiettivo primario di aumentare l’integrazione del mercato europeo dei pagamenti al dettaglio, favorire l’ingresso di nuovi operatori e di nuovi servizi di pagamento, aumentando al contempo la tutela degli utenti attraverso nuove regole e nuovi obblighi, informativi e di condotta, a tutela degli utenti.

Tra le principale modifiche previste dalla normativa, vi è la riduzione dei termini di gestione dei reclami relativi ai servizi di pagamento, che ora devono essere gestiti entro le 15 giornate operative dalla ricezione degli stessi.

È ammessa la possibilità di interrompere il termine in presenza di necessità di chiarimenti: in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 30 giorni.

L’ufficio reclami ha quindi provveduto ad aggiornare la documentazione contrattuale per informare i clienti delle nuove disposizioni, ed in particolare si è provveduto – di concerto con l’Ufficio Marketing - a :

- Inviare una lettera di adeguamento contrattuale a tutti i clienti censiti che abbiano rapporti impattati dalla nuova normativa, che include anche l’informazione sulle nuove modalità di trattazione dei reclami,
- Aggiornare la *policy* reclami pubblicata sul sito della Banca
- Fornire alla struttura di Marketing e coordinamento commerciale le nuove formulazioni per i fogli informativi dei conti di pagamento

- Aggiornare i contratti di conto corrente e servizi di pagamento, per i diversi prodotti e varianti commerciali, introducendo le nuove previsioni.

## **2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob**

Entro le scadenze rispettivamente previste, sono stati inviati a ABI e CONSOB i dati relativi ai reclami ricevuti e gestiti nel corso del 2017.

## **2.2 Aggiornamento normativa interna**

Con l'esclusione della necessità di rispettare il nuovo termine di 15 giorni per la gestione delle richieste dei clienti riguardanti la PSD2, non si segnala la necessità di aggiornamenti della normativa interna.

L'aggiornamento del manuale operativo su questo punto è sottoposto al Consiglio unitamente alla relazione.

Dato il termine molto ridotto per la risposta, si è provveduto a raccomandare alle strutture commerciali una pronta collaborazione nell'istruttoria delle richieste.

## **3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2018**

Nel periodo di riferimento non sono stati ricevuti nuovi reclami.

Nel corso del semestre si è provveduto a gestire l'unica richiesta pendente, pervenuta negli ultimi giorni del 2017, fornendo al cliente le spiegazioni richieste.

## **4. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Come suggerito dalla Funzione Compliance nella Relazione Annuale relativa al 2016, sottoposta al Consiglio di amministrazione in data 20 aprile u.s. si ritiene che *“le misure allo stato predisposte ed implementate per una corretta gestione dei reclami siano tali da costituire un adeguato presidio in tale ambito, garantendo una trattazione tempestiva ed efficace dei reclami stessi. Rimane tuttavia ferma la necessità di monitorare costantemente, nel corso dell'anno a venire, la coerenza di tali presidi in relazione ad un presumibile incremento del numero dei reclami pervenuti, dovuto essenzialmente all'avvio di nuove operatività da parte della Banca”*.

Tale intervento potrebbe essere necessario, in particolare, con l'attivazione dei canali di raccolta *online* con i clienti consumatori, tradizionalmente più propensi ad utilizzare lo strumento del reclamo.

**Conegliano, 01/07/2017**

---

***Il Responsabile dell'Ufficio Reclami  
Dott.ssa Margherita Dal Zilio***



**BANCA FININT**

**BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI  
SECONDO SEMESTRE 2018**

## **1. PREMESSA**

Il presente documento è predisposto al fine di informare il Consiglio di Amministrazione di Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (di seguito la “Banca”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel secondo semestre 2018. In particolare, l’obiettivo è quello di effettuare un *reporting* relativamente a:

- i principali eventi accaduti nel periodo di riferimento;
- l’andamento dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento;
- l’aggiornamento in merito ad eventuali reclami ricevuti nei periodi precedenti;
- l’evoluzione delle normative in tema di reclami;
- le proposte e i suggerimenti da parte del Responsabile dell’Ufficio in tema di gestione dei reclami.

## **2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL SECONDO SEMESTRE 2018**

### **2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob**

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo semestre 2018: la prima è stata comunque già effettuata, mentre la seconda sarà inviata come d’uso insieme alla relazione di Compliance. Si ricorda che le segnalazione sono dovute anche in caso di assenza di reclami.

## **3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL SECONDO SEMESTRE 2019**

Nel periodo di riferimento non sono stati ricevuti nuovi reclami.

## **4. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL’UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Come suggerito dalla Funzione Compliance nella Relazione Annuale relativa al 2016, sottoposta al Consiglio di amministrazione in data 20 aprile u.s. si ritiene che *“le misure allo stato predisposte ed implementate per una corretta gestione dei reclami siano tali da costituire un adeguato presidio in tale ambito, garantendo una trattazione tempestiva ed efficace dei reclami stessi. Rimane tuttavia ferma la necessità di monitorare costantemente, nel corso dell’anno a venire, la coerenza di tali presidi in relazione ad un presumibile incremento del numero dei reclami pervenuti, dovuto essenzialmente all’avvio di nuove operatività da parte della Banca”*.

Conegliano, 01/03/2019

---

*Il Responsabile dell’Ufficio Reclami  
dott.ssa Gloria Sech*