



Banca Finanziaria Internazionale S.p.A.

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2014

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"¹ prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente, e rende pertanto necessaria, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e in particolare della filiale, che gestisce concretamente la posizione con il cliente.

La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Banca e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliori, laddove possibile, la relazione con il reclamante.

Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Banca da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

Nel corso del 2014 sono pervenuti n. 1 reclami suddivisi tra n. 0 contestazioni sui servizi bancari e finanziari (cosiddetti ABI) e n. 1 sui servizi di investimento e servizi accessori (cosiddetti CONSOB) come più dettagliatamente riassunto nel prospetto sotto riportato.

Banca Finint	2014	Peso %
Carte di debito + Carte prepagate	0	0%
Conti correnti	0	0%
Assegni + effetti	0	0%
Mutui	0	0%
Altri servizi incassi e pagamento	0	0%
Aspetti generali	0	0%
Bonifici	0	0%
Servizi investimento e accessori	1	100%
Altro	0	0%
Totale reclami pervenuti	1	100%

¹ Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 – Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

Nella tabella che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2014:

Dettaglio gestione dei reclami pervenuti nell'anno 2014	Numero reclami	% su totale reclami
Accolti/Parzialmente accolti	0	0%
Non accolti	1	100%
In istruttoria al 31.12.2014	0	0%
Totale	1	100%

La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 1/9/1993 n° 385 (Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie) nonché al Dlgs 27/01/2010 n° 11 (recepimento Direttiva Europea sui servizi di pagamento - PSD) e successive integrazioni, modificazioni e norme di attuazione ed è soggetta alla Vigilanza della Banca d'Italia.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca secondo una delle seguenti modalità:

1. raccomandata a/r o lettera semplice indirizzata alla Banca;
2. fax all'Ufficio Reclami al numero: +39 02 30329555
3. e-mail al seguente indirizzo: reclami@bancafinint.com.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari ed entro il termine di 90 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o della Banca, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del DLgs 04/03/2010 n. 28;

- per i reclami relativi ai servizi di investimento, può rivolgersi alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob, per la quale può consultare il sito www.camera-consob.it o all'Ombudsman-Giurì Bancario, presso il Conciliatore Bancario Finanziario, consultando il relativo sito internet. Il ricorso alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5 del DLgs 28/2010, mentre il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario non assolve alla suddetta condizione di procedibilità;

- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it.

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, l'art. 5 del D.Lgs. 28/2010 prevede che il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente, assistito dall'avvocato, ad esperire il procedimento di mediazione di cui al citato art. 5 del D.Lgs. 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria (Clausola in vigore dal 20 settembre 2013 – art. 84 del DL 69/2013 convertito dalla legge 98/2013).

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono contenute nell'apposita Guida "Arbitro Bancario Finanziario" a disposizione della clientela presso le Filiali della Banca e pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa al link "Reclami".