



BANCA FININT

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI
PRIMO SEMESTRE 2016**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2016	3
2.1 NOMINA DI UN NUOVO RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI	3
2.2 ADESIONE ALL'ARBITRO DELLE CONTROVERSIE FINANZIARIE (CONSOB)	3
2.3 RICEZIONE COMUNICAZIONE DI BANCA D'ITALIA IN TEMA DI RECLAMI	4
3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL I SEMESTRE 2016	4
3.1 RECLAMI IN AMBITO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI (AI SENSI DELLA NORMATIVA MIFID)	4
3.2 RECLAMI IN AMBITO DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (AI SENSI DELLA NORMATIVA SULLA TRASPARENZA)	5
3.3 ANALISI COMPLESSIVA DEI RECLAMI	5
3.4 REGISTRO DEI RECLAMI	6
3.5 AGGIORNAMENTO IN MERITO A RECLAMI IN SOSPESO PERVENUTI NEI PERIODI PRECEDENTI	6
4. NUOVA COMUNICAZIONE DI BANCA D'ITALIA IN TEMA DI RECLAMI	7
4.1 OGGETTO	7
4.2 GAP ANALYSIS	7
4.3 SCADENZA ADEMPIMENTI	7
5. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	8
6. ALLEGATI	9

1. PREMESSA

Il presente documento è predisposto al fine di informare i Vertici Aziendali di Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (di seguito anche solo la “Banca”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel primo semestre 2016.

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 2016

2.1 Nomina di un nuovo Responsabile dell’Ufficio Reclami

Nel corso del periodo di riferimento si rileva che il Consiglio di Amministrazione del 14 marzo 2016 ha provveduto a nominare un nuovo Responsabile dell’Ufficio a seguito delle dimissioni del precedente, Dott. Andrea Canciani. Nel periodo intercorso tra le dimissioni del precedente Responsabile e la nomina di quello attuale, l’Ufficio è stato assegnato dal 15/02/2016 al 13/03/2016 *ad interim* al Dott. Marco Varisco. Si ricorda, altresì, che l’Ufficio Reclami è posto alle dipendenze della Funzione Compliance e Antiriciclaggio e che la risorsa nominata Responsabile fa parte della Funzione Compliance.

Si evidenzia, infine, che non vi è stato alcun passaggio di consegne al presente Responsabile dell’Ufficio.

2.2 Adesione all’Arbitro delle Controversie Finanziarie (Consob)

Con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 Consob ha istituito un nuovo sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie denominato “*Arbitro delle Controversie Finanziarie*” (di seguito ACF). In particolare, ai sensi dell’art.4 della Delibera di Consob, potranno essere sottoposte all’ACF le controversie (fino ad un importo richiesto di € 500.000) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Come da istruzioni fornite dall'ABI con lettera del 22 giugno 2016, le attività per la raccolta delle adesioni all'ACF sono state attribuite al Conciliatore Bancario-Finanziario. La Banca ha provveduto in data 29/06/2016 ad inviare adesione all'ACF all'indirizzo *pec* del Conciliatore Bancario-Finanziario.

A seguito dell'istituzione dell'ACF e della relativa adesione della Banca, si rileva la necessità di aggiornare l'informativa e la contrattualistica alla clientela oltre che aggiornare le norme e le procedure interne della Banca e quanto riportato sul sito web della Banca nella sezione "Reclami".

2.3 Ricezione comunicazione di Banca d'Italia in tema di reclami

Banca d'Italia, con Lettera prot. n. 0362722/16 del 15 marzo 2016, a seguito delle attività di controllo svolte sull'organizzazione e sul funzionamento degli Uffici Reclami delle banche, ha inviato a tutto il sistema bancario e finanziario una comunicazione per dare indicazioni circa le buone prassi operative che possono fungere da punto di riferimento per il settore.

Per maggiori dettagli si rimanda al Cap. 4.

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL I SEMESTRE 2016

Nel primo Semestre 2016 sono stati ricevuti n.2 reclami da n.2 clienti, uno relativo a servizi di investimento e uno relativo a servizi bancari.

3.1 Reclami in ambito di prestazione dei servizi (ai sensi della normativa MIFID)

Il primo reclamo del periodo di riferimento è stato inviato dal cliente con e-mail del 10 marzo 2016 ed è stato inoltrato all'Ufficio Reclami con e-mail del 14/03/2016 dall'Area Commerciale.

Il cliente - Sig. Presezzi Riccardo Alberto - ha richiesto, con riferimento al suo dossier titoli presso la Filiale di Milano, quanto segue:

- 1) di verificare il funzionamento della piattaforma di trading *on-line* di titoli (servizio MITO) in quanto lamentava dei malfunzionamenti;
- 2) di stornare la doppia commissione di custodia deposito titoli addebitata in c/c n.1374474-3;
- 3) di addebitare nel mese di febbraio 2016 un canone per il servizio MITO pari a €3 anziché 4,25 a seguito di accordo pattuito con l'Area Commerciale;
- 4) di ricevere l'estratto conto di fine anno 2015 in quanto lamentava di non averlo ricevuto.

La Banca ha accolto due richieste del cliente (punti n.2 e n.3) che hanno determinato i seguenti esborsi:

- riaccredito di una delle due commissioni di custodia deposito titoli addebitate sul c/c per un importo pari a €75;
- riaccredito di €1,25 per l'applicazione di un canone Mito di €3 anzichè €4,25.

Con riferimento al punto n.4, si è verificato che l'estratto conto di fine anno 2015 fosse stato messo a disposizione tramite *home banking* e non sono emerse anomalie.

Con riferimento al punto n.1, in data 16/03/2016, presso la filiale di Milano, il Sig. Daniele Muraro, referente commerciale, ha provveduto tempestivamente a ricevere il cliente al fine di supportarlo nel testare il corretto funzionamento della piattaforma relativa al servizio di compravendita titoli *on-line* cd. MITO (Multichannel Internet Trading On-line). Dai test effettuati si è giunti alla conclusione condivisa con il cliente che le funzionalità al momento rese fruibili corrispondono pienamente alle sue esigenze operative.

La risposta al reclamo è stata inviata in data 9 maggio 2016, non appena rese operative le decisioni assunte, rispettando il termine di 90 giorni previsto dalla normativa vigente.

Si riporta copia del reclamo e relativa lettera di risposta all'allegato n.1.

3.2 Reclami in ambito di servizi bancari e finanziari (ai sensi della normativa sulla Trasparenza)

Il secondo reclamo del periodo di riferimento è stato inviato dal cliente con e-mail del 4 aprile 2016 direttamente all'Ufficio Reclami.

Il cliente - Sig. Bertolo Raffaele - ha richiesto, con riferimento al suo rapporto di mutuo ipotecario agrario (ex Banca Nuova Terra) presso la Filiale di Milano, quanto segue:

- 1) il motivo per cui l'ultima rata del mutuo risultava con la dicitura "sospesa" sul Documento di sintesi delle condizioni economiche al 31-12-2015 e se il mutuo fosse stato estinto;
- 2) la cancellazione dell'ipoteca sul mutuo;
- 3) l'ammontare degli interessi deducibili ai fini fiscali nell'anno 2015.

La Banca ha provveduto a dare informativa in merito ai punti n.1 e n.3 e a fare richiesta di cancellazione dell'ipoteca in data 6/04/2016.

La risposta al reclamo è stata inviata in data 13/04/2016, non appena rese operative le decisioni assunte, rispettando il termine di 30 giorni previsto dalla normativa vigente.

Si riporta copia del reclamo e relativa lettera di risposta all'allegato n.1.

3.3 Analisi complessiva dei reclami

Il numero dei reclami pervenuti nel primo semestre 2016 risulta essere contenuto.

In generale, in relazione ai due reclami ricevuti, è stata data apposita informativa per le vie brevi al Direttore Generale che ha dato mandato al Responsabile dell'Ufficio di predisporre ed inviare le lettere di risposta ai clienti.

Con riferimento ad entrambi i reclami, la decisione di accogliere le relative richieste dei clienti è stata effettuata dall'Area Commerciale sentita la Direzione Generale e resa operativa dagli addetti della sede di Milano. Infine, si è provveduto ad inviare, a mezzo e-mail, apposita informativa all'Area Commerciale in merito alle lettere di risposta ai reclami dei due clienti.

3.4 Registro dei Reclami

I due reclami pervenuti nel periodo di riferimento sono stati inseriti nel relativo Registro dei Reclami 2016, di cui si riporta copia nell'allegato n.2.

Si evidenzia che, con riferimento all'anno 2016, si è provveduto a modificare la forma grafica del Registro al fine di renderlo maggiormente chiaro, completo e di facile lettura oltre che conforme alle nuove linee guida di Banca d'Italia in tema di reclami.

3.5 Aggiornamento in merito a reclami in sospeso pervenuti nei periodi precedenti

Si fa presente che è rimasto in "sospeso" un reclamo pervenuto in data 2/12/2015 riferito ad un rapporto di mutuo (ex Banca Nuova Terra) intestato ai clienti Antonio Di Vito e Giuseppina Falciglia.

A tale reclamo non è stata data nessuna risposta, determinando di fatto una non conformità alla normativa vigente in quanto i termini per l'invio di un riscontro al cliente erano di 30 giorni.

In merito a tale reclamo è stata data apposita informativa nella relazione sull'attività di gestione dei reclami 2015 redatta dal precedente Responsabile dell'Ufficio.

Non essendoci stato un passaggio di consegne, il presente Responsabile è venuto a conoscenza della questione nel dettaglio non tempestivamente.

In sintesi, il cliente lamentava di aver ricevuto una comunicazione dalla Banca in cui veniva indicato quale importo dell'ultima rata da pagare €1.647,50 mentre dai suoi calcoli risultava pari a € 1.192,67.

Da colloquio con il referente per i rapporti di mutuo ex Banca Nuova Terra si è appreso che sostanzialmente la problematica sarà di fatto superata con la chiusura del rapporto di mutuo, a seguito del pagamento dell'ultima rata coperta da un contributo regionale, in quanto trattasi di mutui con garanzia della Regione Molise. A tal proposito si fa presente che la Regione Molise ha bonificato alla Banca l'importo totale dei contributi (compreso quello dei clienti suddetti) in data 30/06/2016 e che i clienti hanno pagato la somma di € 1.192,67 in data 17/06/2016.

Si evidenzia, pertanto, che sarà inviata risposta al cliente non appena gli Uffici competenti avranno effettuato la chiusura del rapporto di mutuo e la cancellazione dell'ipoteca collegata, accogliendo di fatto la richiesta dei clienti.

La questione sarà attentamente monitorata e sarà fornita apposita informativa circa l'evoluzione del reclamo.

4. NUOVA COMUNICAZIONE DI BANCA D'ITALIA IN TEMA DI RECLAMI

4.1 Oggetto

Banca d'Italia, con Lettera prot. n.0362722/16 del 15 marzo 2016, a seguito delle attività di controllo svolte sull'organizzazione e sul funzionamento degli Uffici Reclami delle banche, ha inviato a tutto il sistema bancario e finanziario una comunicazione per dare indicazioni circa le buone prassi operative che possono fungere da punto di riferimento per il settore.

Le linee guida pubblicate affrontano il tema dell'organizzazione e del funzionamento degli uffici reclami, approfondendo i seguenti ambiti di interesse:

1. governo dell'attività di gestione dei reclami;
2. processo di gestione dei reclami;
3. controlli.

4.2 Gap Analysis

Lo scrivente Ufficio in coordinamento con la Funzione Compliance ha effettuato un'analisi tra quanto previsto nel Documento di Banca d'Italia e la situazione attuale presente in Banca. Per il dettaglio di tale analisi si rimanda all'allegato n.3.

Si evidenzia, inoltre, che un'analisi completa dovrebbe tenere conto della situazione presente riferita al Gruppo Bancario, in particolare riferita alle società del Gruppo sottoposte a Vigilanza (SGR e Securitisation Services).

Si suggerisce pertanto di valutare l'opportunità di affidare un incarico per effettuare una *gap analysis* riferita al Gruppo.

4.3 Scadenza adempimenti

Banca d'Italia non ha fissato una data di scadenza per l'adeguamento alle buone prassi descritte, tuttavia precisa che *"al fine di rendere più agevole la verifica del posizionamento di ciascun*

operatore rispetto alle buone prassi individuate, nei prossimi mesi sarà avviata un'indagine ad hoc".

Si suggerisce pertanto di prevedere quanto prima un piano e un tavolo di lavoro specifici per l'adeguamento a quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza.

5. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Si riportano di seguito alcuni suggerimenti/proposte:

- con riferimento a quanto richiesto dalle nuove linee guida di Banca d'Italia, valutare l'opportunità di prevedere:
 - la redazione di una Policy di Gruppo al fine di rendere la gestione dei reclami omogenea tra tutte le società del Gruppo Bancario;
 - un incarico per effettuare una *gap analysis* riferita al Gruppo Bancario;
 - un piano e un tavolo di lavoro specifici per l'adeguamento a quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza;
 - un sistema informatico per la gestione e rendicontazione dei reclami oltre che per la tracciabilità del processo;
 - il coinvolgimento di studi legali specializzati;
 - altri suggerimenti sono contenuti nell'allegato n.3- azioni da intraprendere.
- con riferimento alla normativa interna:
 - modifica del *Manuale dei Reclami*, in particolare:
 - a) necessità di aggiornarlo a seguito delle modifiche della struttura organizzativa della Banca quali la non previsione del Direttore Generale, la nomina del nuovo Amministratore Delegato e la variazione del sistema delle deleghe interne;
 - b) obbligo di recepire quanto previsto nella Comunicazione di Banca d'Italia (rif. allegato n.3-azioni da intraprendere);
 - c) valutare l'opportunità di suddividerlo in due documenti: il primo nella forma di "*Policy in materia di gestione dei reclami della Banca*" in cui definire il processo interno, le unità coinvolte, i flussi informativi e i controlli sulla base delle nuove linee guida di Banca d'Italia e sulla base della nuova struttura organizzativa della Banca; il secondo nella forma di procedura operativa in cui definire il processo

interno, le unità coinvolte interne ed eventuali studi legali specializzati con riferimento alla gestione operativa dei reclami e alla gestione dei ricorsi ai sistemi di mediazione extragiudiziali (ABF, Conciliatore Bancario-Finanziario, ACF, ecc.) e delle eventuali cause legali presso i Tribunali.

- d) valutare l'opportunità di riscrivere il paragrafo 2.9 prevedendo che, considerata la delicatezza del tema dei reclami e al fine di una maggiore consapevolezza complessiva nel governo della materia, la firma delle risposte ai reclami dei clienti sia esclusiva competenza dell'Amministratore Delegato in quanto legale rappresentante della Banca anziché in concorso con il Responsabile dell'Ufficio Reclami, non avente alcuna delega di firma.

6. ALLEGATI

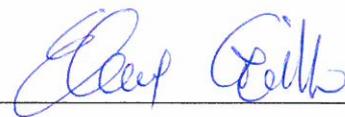
Allegato n.1 – Copia dei due reclami ricevuti e relativa risposta

Allegato n.2 – Copia del Registro Reclami della Banca relativo all'anno 2016

Allegato n.3 – *Gap Analysis* Comunicazione di Banca d'Italia

Allegato n.4 – Comunicazione di Banca d'Italia

Conegliano, 22/07/2016



Il Responsabile dell'Ufficio Reclami

Dott.ssa Elena Grillo



BANCA FININT

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI
SECONDO SEMESTRE 2016**

MAA

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2016	3
2.1 NOMINA DI UN NUOVO RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI	3
2.2 ADESIONE ALL'ARBITRO DELLE CONTROVERSIE FINANZIARIE (CONSOB).....	3
3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL II SEMESTRE 2016	4
3.1 RECLAMI IN AMBITO DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI (AI SENSI DELLA NORMATIVA MIFID).....	4
3.3 ANALISI COMPLESSIVA DEI RECLAMI.....	4
3.4 REGISTRO DEI RECLAMI	4
4. NUOVA COMUNICAZIONE DI BANCA D'ITALIA IN TEMA DI RECLAMI	4
4.1 OGGETTO.....	5
4.2 GAP ANALYSIS	5
4.3 SCADENZA ADEMPIMENTI	5
5. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	5
6. ALLEGATI	6

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 secondo semestre 2016.

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 2016

2.1 Nomina di un nuovo Responsabile dell’Ufficio Reclami

Nel corso del periodo di riferimento si rileva che il Consiglio di Amministrazione del 21 novembre 2016 ha provveduto a nominare un nuovo Responsabile dell’Ufficio a seguito delle dimissioni del precedente, Dott.ssa Elena Grillo.

La nuova nomina ha comportato anche una diversa collocazione dell’Ufficio rispetto alla precedente, che era attribuita ad un risorsa della Funzione Compliance e Antiriciclaggio; l’attuale incarico è stato affidato alla responsabile della Funzione Affari Legali e Societari e Compliance, nell’ambito dell’Ufficio Affari Legali e Societari.

Tale collocazione appare più corretta anche sotto il profilo della conformità alle disposizioni regolamentari, trattandosi di attività operativa e non di controllo.

2.2 Adesione all’Arbitro delle Controversie Finanziarie (Consob)

Con Delibera n. 19602 del 4 maggio 2016 Consob ha istituito un nuovo sistema di risoluzione extragiudiziale delle controversie denominato “*Arbitro delle Controversie Finanziarie*” (di seguito ACF). In particolare, ai sensi dell’art.4 della Delibera di Consob, potranno essere sottoposte all’ACF le controversie (fino ad un importo richiesto di € 500.000) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

La Banca ha provveduto in data 29/06/2016 ad inviare adesione all’ACF all’indirizzo *pec* del Conciliatore Bancario-Finanziario.

Il nuovo organismo è attivo dal 9 gennaio 2017 e da tale data decorrono gli obblighi previsti nel Regolamento Consob.

Sono in corso gli aggiornamenti ai contratti con l'indicazione prevista a seguito dell'adesione; il sito della Banca è già stato aggiornato – come previsto dalla normativa CONSOB – con l'introduzione del link al sito dell'ACF.

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL II SEMESTRE 2016

Nel secondo semestre 2016 sono stati ricevuti n.1 reclami da n.1 clienti, relativo a servizi di investimento.

3.1 Reclami in ambito di prestazione dei servizi (ai sensi della normativa MIFID)

Il reclamo è stato ricevuto a mani presso la Filiale di Milano il giorno 28 dicembre ed è stato immediatamente trasmesso all'ufficio Reclami dal responsabile dott. Muraro, unitamente a tutta la documentazione a supporto dell'esame.

La richiesta aveva ad oggetto il ri-conteggio dell'imposta sul *capital gain*, sostenuta per l'introito della somma prevista a titolo di *standard offer* rivolta agli obbligazionisti sottoscrittori dei *bonds* emessi dalla Repubblica Argentina.

Stante la materia, la risposta è stata redatta sulla base delle indicazioni fornite dall'Ufficio Fiscale (quanto alla normativa e all'aliquota applicabili) e del *Back Office* (per l'individuazione della base di calcolo, vale a dire valore di caricamento dei titoli tempo per tempo).

Tale ricalcolo ha comportato l'accoglimento parziale del reclamo, con un accredito a favore del cliente di euro 53 circa, a fronte di una richiesta pervenuta per euro 1.200 circa.

3.3 Analisi complessiva dei reclami

Il numero dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2016 risulta essere contenuto ed in linea con il precedente semestre (complessivamente nell'anno la Banca ha ricevuto 3 reclami).

In generale, il riscontro è stato predisposto con la fattiva collaborazione delle funzioni interpellate; la modalità di consegna della risposta al Cliente (a mani, con contestuale evidenza del riaccredito effettuato) è stata condivisa con il Gestore della relazione e responsabile della Filiale, dott. Muraro, che ha poi fissato personalmente il colloquio.

3.4 Registro dei Reclami – rendicontazione ABI

Il reclamo pervenuto nel periodo di riferimento è stato inserito nel relativo Registro dei Reclami 2016.

Si è anche provveduto all'invio della rendicontazione semestrale sui reclami tramite l'applicativo ABI (in scadenza per aprile 2017).

4. NUOVA COMUNICAZIONE DI BANCA D'ITALIA IN TEMA DI RECLAMI

4.1 Oggetto

Banca d'Italia, con Lettera prot. n.0362722/16 del 15 marzo 2016, a seguito delle attività di controllo svolte sull'organizzazione e sul funzionamento degli Uffici Reclami delle banche, ha inviato a tutto il sistema bancario e finanziario una comunicazione per dare indicazioni circa le buone prassi operative che possono fungere da punto di riferimento per il settore.

Le linee guida pubblicate affrontano il tema dell'organizzazione e del funzionamento degli uffici reclami, approfondendo i seguenti ambiti di interesse:

1. governo dell'attività di gestione dei reclami;
2. processo di gestione dei reclami;
3. controlli.

4.2 Gap Analysis

Lo scrivente Ufficio in coordinamento con la Funzione Compliance ha effettuato un'analisi tra quanto previsto nel Documento di Banca d'Italia e la situazione attuale presente in Banca, presentato al Consiglio di Amministrazione nell'ambito della relazione relativa al primo semestre 2016.

Oltre agli elementi puntuali indicati nell'allegata Gap Analysis, era stata segnalata la necessità di predisporre i seguenti documenti, richiesti dalla normativa citata:

1. Direttiva di gruppo, da inviare alle Controllate che hanno l'obbligo di costituire l'ufficio reclami, per loro recepimento;
2. Policy della Banca, da pubblicare sul sito e da rendere disponibile presso le Filiali;
3. Adeguamento del Manuale dei Reclami attualmente vigente, riportando nello stesso le procedure operative della Banca, in conformità alla Direttiva.

Gli interventi attuati in adeguamento ai rilievi della Gap Analysis sono riportati nell'ultima colonna del documento allegato.

4.3 Scadenza adempimenti

Banca d'Italia non ha fissato una data di scadenza per l'adeguamento alle buone prassi descritte, tuttavia precisa che *"al fine di rendere più agevole la verifica del posizionamento di ciascun operatore rispetto alle buone prassi individuate, nei prossimi mesi sarà avviata un'indagine ad hoc"*.

Stante l'entrata in vigore dell'ACF in data 9 gennaio, si è ritenuto opportuno procedere all'aggiornamento della normativa e della documentazione presente sul sito della Banca, in ottemperanza al nuovo regolamento.

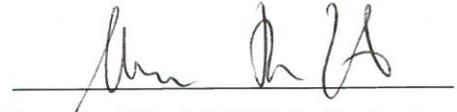
5. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Si propone di adottare la nuova normativa interna come sopra descritta.

6. ALLEGATI

Allegato n.1 – *Gap Analysis* Comunicazione di Banca d'Italia – interventi attuati

Conegliano, 21/02/2017



Il Responsabile dell'Ufficio Reclami

Dott.ssa Margherita Dal Zilio