



BANCA FININT

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO RECLAMI
PRIMO SEMESTRE 2017**

INDICE

1. PREMESSA..... 3

2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2017..... 3

 2.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ DELL'ARBITRO DELLE CONTROVERSIE FINANZIARIE (CONSOB) –
ADEMPIMENTI A CARICO DEGLI INTERMEDIARI3

 2.2 COMUNICAZIONI AD ABI E CONSOB3

 2.3 AGGIORNAMENTO NORMATIVA INTERNA4

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2017..... 4

 3.1 4.2 GAP ANALYSIS **ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**

 3.2 4.3 SCADENZA ADEMPIMENTI..... **ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**

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

6. ALLEGATI Errore. Il segnalibro non è definito.

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 2017.

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 2017

2.1 Avvio delle attività dell’Arbitro delle Controversie Finanziarie (Consob) – adempimenti a carico degli intermediari

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.

Si ricorda che 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.

Entro la data prevista dai regolamenti sono stati quindi aggiornati il sito internet della Banca con l’introduzione del link al sito dell’ACF e con la pubblicazione di un documento informativo in merito alla finalità, competenze e modalità di accesso al nuovo organismo.

Il termine per l’adeguamento dei contratti era fissato per il 9 maggio. Per tale data sono stati aggiornati i contratti relativi ai servizi di investimento, ai sensi dell’art. 2, comma 3, della delibera Consob n. 19783 del 23 novembre 2016 1, che impone gli intermediari di integrare gli stessi con le informazioni previste dall’art. 3, comma 4, lettera a) 2, del regolamento adottato con delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016.

2.2 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 2016.

2.3 Aggiornamento normativa interna

Si rammenta che il Consiglio di amministrazione, in data 27 febbraio u.s., ha approvato il nuovo set normativo interno in materia di reclami, ed in particolare:

- la Direttiva di Gruppo in tema di gestione dei reclami della clientela
- la Policy della Banca in tema di gestione dei reclami della clientela;
- l'aggiornamento del Manuale per la gestione dei reclami.

Tali documenti sono stati predisposti per attuare gli interventi previsti nella gap analysis relativa all'attività dell'ufficio, presenta al Cda nell'ambito della Relazione relativa al primo semestre 2016, in relazione alle indicazioni di Banca d'Italia, inviate con Lettera prot. n.0362722/16 del 15 marzo 2016 e all'entrata in vigore dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), istituito presso la Consob.

Si è inoltre provveduto ad aggiornare il Manuale alla nuova struttura organizzativa della Banca.

Come deliberato dal Consiglio, tutti gli interventi individuati nella *gap analysis* sono stati attuati, tranne il suggerimento di dotarsi di un applicativo informatico specifico in quanto alla luce del numero veramente esiguo di reclami ricevuti, l'intervento non era apparso necessario ad assicurare la tracciatura del processo. Alla luce dell'assenza di reclami nel primo semestre 2017 l'indicazione sembra da confermare; l'opportunità di un tale intervento sarà sottoposta al Consiglio nuovamente solo in caso di aumento del numero di richieste.

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2017

Nel periodo di riferimento non sono stati ricevuti nuovi reclami.

5. 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, 03/07/2017

***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 2017**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL SECONDO SEMESTRE 2017	3
2.1 COMUNICAZIONI AD ABI E CONSOB	3
2.2 SENSIBILIZZAZIONE DELLA STRUTTURA	3
3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL SECONDO SEMESTRE 2017	4
4. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL’UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	4

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 2017.

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 2017

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo semestre 2017: la prima è stata comunque già effettuata, mentre la seconda sarà inviata come d’uso insieme alla relazione di Compliance. Si ricorda che le segnalazioni sono dovute anche in caso di assenza di reclami.

2.2 Sensibilizzazione della struttura

Si rammenta che nell’ambito della verifica della Funzione *Internal Audit* relativa alle gestioni patrimoniali, è emerso che alcune richieste di clienti in relazione all’andamento delle gestioni patrimoniali ricevuti dalla filiale di Milano non erano state inoltrate all’ufficio reclami, in conformità con la normativa interna, per la valutazione di eventuale iscrizione nel registro.

Si ricorda infatti che la segnalazione dovrebbe avvenire sempre anche nei casi dubbi, per consentire la valutazione dell’Ufficio Reclami.

Su richiesta dell’*internal audit* sono stati quindi inviati a tutti i dipendenti i documenti normativi interni (Direttiva di Gruppo in tema di gestione dei reclami della clientela; Policy della Banca in tema di gestione dei reclami della clientela; Manuale per la gestione dei reclami), comunque già pubblicati anche in “intranet” e sempre consultabili .

Inoltre è stato interessato il dott. Manara, responsabile Marketing e Coordinamento Commerciale, per sensibilizzare le strutture di rete al rispetto della normativa e delle procedure relative ai reclami, nonché ai tempi molto ridotti per l’invio delle risposte.

Si ricorda infine che, come deliberato dal Consiglio, l’ufficio non è dotato di un applicativo informatico specifico, in quanto alla luce del numero veramente esiguo di reclami ricevuti, l’intervento non era apparso necessario ad assicurare la tracciatura del processo. Alla luce del solo reclamo presentato nel 2017, l’indicazione sembra da confermare; l’opportunità di un tale intervento sarà sottoposta al Consiglio

nuovamente solo in caso di aumento del numero di richieste.

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL SECONDO SEMESTRE 2017

Nel periodo di riferimento è stato presentato un nuovo reclamo, pervenuto all'ufficio in data 22 dicembre, relativo all'operatività di conto corrente. È già stato dato riscontro al Cliente nei tempi normativamente previsti.

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, 25/01/2018

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