



BANCA
DI CREDITO COOPERATIVO
DI CAMBIANO

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'esercizio 2016

(il rendiconto viene redatto in ottemperanza alle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 29.07.2009 ed alle successive modifiche)

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, anche alla luce della particolare attenzione posta dall'Autorità di Vigilanza che ha emanato in data 18 giugno 2009 le "disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela" e in data 29 luglio 2009 le nuove "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", parzialmente modificate con Provvedimento del 15/07/2015.

Indipendentemente dalle citate disposizioni, la Banca di Credito Cooperativo di Cambiano è continuamente impegnata a migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, valutando e gestendo prontamente eventuali errori o disagi che si possono determinare nei processi di distribuzione degli stessi e cercando quindi di ottimizzare il rapporto banca – cliente. I reclami possono costituire in tal senso un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio offerto alla clientela, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e possono inoltre rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", l'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Cambiano, che ha sede presso la Direzione Generale della Banca, sita in Castelfiorentino (FI), Piazza Giovanni XXIII, n° 6, realizza e pubblica annualmente un monitoraggio dei reclami scritti che è così giunto alla sua **8ª edizione**.

In ottemperanza alle suddette disposizioni in materia di "trasparenza", si porta a conoscenza che nel corso del 2016 sono pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Cambiano n° 21 reclami che nel seguente prospetto vengono dettagliati per tipologia omogenea di contestazione:

Settore oggetto di contestazione	Numero dei reclami pervenuti	Di cui accolti (*)
Carta CabelPay - Clonazione	1	0
Conti correnti - Anomalie	2	0
Condizioni	2	1
Fidi	1	0
Cessione di credito	2	1
Assegno non protestato	1	0
Carta Bancomat - Prelievi	2	2
Maniere comportamentali	3	1
Titoli	1	0
Segnalazioni alla C.R.	1	1
False comunicazioni	1	0
Bonifici - Errata esecuzione	2	0
Escussione pegno	1	0
Incasso assegni circolari	1	1

(*) parzialmente o totalmente

L'Ufficio Reclami, come previsto dalla normativa vigente, ha risposto alla clientela entro 30 giorni dalla data di ricezione dei citati reclami.

-----OOO-----

Come è noto, l'art. 29 della "Legge sulla tutela del risparmio" (n. 262/2005) ha modificato l'art. 128-bis del Testo Unico Bancario, prevedendo l'adesione degli intermediari indicati dall'art. 115 dello stesso T.U.B. a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rendendo così obbligatoria una funzione che fino a quel momento gli intermediari aderenti al servizio Ombudsman avevano realizzato su base volontaria. Dal mese di settembre 2009 la Banca, che già aderiva all'Ombudsman bancario promosso dall'ABI, ha chiesto ed ottenuto l'adesione all'Associazione denominata "Conciliatore Bancario Finanziario" preposta alla soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie.

Ha quindi preso avvio nel 2009 il nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'ABF è un sistema alternativo, più semplice, rapido ed economico rispetto al ricorso al giudice anche perché non prevede la necessità di assistenza legale da parte di un avvocato. È un sistema "stragiudiziale" perché la risoluzione delle controversie avviene al di fuori del processo ordinario. È un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico. Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario. Se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente, il cliente, l'intermediario o entrambi possono rivolgersi al giudice.

Presso tutte le nostre filiali è disponibile la guida pratica "Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti". Per ogni ulteriore dettaglio si invita a visitare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

Ciò detto, si evidenzia che nel corso del 2016 la Banca non è stata interessata da ricorsi presentati dalla propria clientela presso l'A.B.F.

Si comunica infine che dal prossimo 9 gennaio 2017 inizierà la propria operatività l'A.C.F. - Arbitro per le Controversie Finanziarie con contestuale cessazione dell'attività dell'Ombudsman-Giurì Bancario e della "Camera di conciliazione e di Arbitrato presso la Consob". Tale organismo è stato istituito dalla Consob per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra investitori ed intermediari. Potranno essere sottoposte all'A.C.F. le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000 euro) 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. Per ogni ulteriore informazione si invita a visitare lo specifico sito internet www.acf.consob.it.

Ricordiamo infine che sul nostro sito internet, (seguendo il percorso: Banca/Contatti/Reclami) sono a disposizione della clientela tutte le indicazioni e le modalità utili per l'inoltro dei reclami.

Banca di Credito Cooperativo di Cambiano
Ufficio Reclami

VISTO DI CONFORMITÀ
Il Dirigente Responsabile
Ufficio Compliance

30 dicembre 2016

