



**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 2018

Il presente 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 Provvedimenti successivi.

Indipendentemente dalle citate disposizioni, la Banca Cambiano 1884 S.p.A. è continuamente impegnata a migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, valutando e gestendo prontamente eventuali errori o disguidi 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 Cambiano 1884 S.p.A., che ha sede legale in Firenze Viale Gramsci 34 e sede operativa in Castelfiorentino (FI), Piazza Giovanni XXIII, n° 6, realizza e pubblica annualmente un monitoraggio dei reclami scritti giunto alla sua **10^a edizione**.

In ottemperanza alle suddette disposizioni in materia di "trasparenza", si evidenzia che nel corso del 2018 sono pervenuti alla Banca Cambiano 1884 S.p.A. n° 30 reclami che nel seguente prospetto vengono dettagliati per tipologia omogenea di contestazione:

Settore oggetto di contestazione	Numero dei reclami pervenuti	Di cui accolti (*)
Conti correnti e depositi a risparmio	7	3
Titoli (custodia e amministrazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	1	-
Mutui	4	3
Carte di debito	5	1
Altri servizi di incasso e pagamento	1	-
Altro	12	6
Totale	30	13

(*) parzialmente o totalmente

L'Ufficio Reclami, come previsto dalla normativa vigente, ha risposto alla clientela entro i termini previsti dalle norme di riferimento.

-----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. E' un sistema "stragiudiziale" perché la risoluzione delle controversie avviene al di fuori del processo ordinario. E' 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 2018 la Banca è stata interessata da n° 4 ricorsi presentati dalla propria clientela presso l'A.B.F.

Il 9 gennaio 2017 ha iniziato 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. Possono essere sottoposte all'A.C.F. le controversie (fino ad un importo richiesto di 500.000,00 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.

Si evidenzia che nel corso del 2018 la Banca non è stata interessata da ricorsi presentati dalla propria clientela presso l'A.C.F.

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

Banca Cambiano 1884 S.p.A.
Ufficio Reclami