



**Rendiconto sull'attività di gestione dei
reclami Anno 2024**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) e successive modifiche ed integrazioni, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Banca d'Italia ha inoltre emanato, in data 18 marzo 2016, una Comunicazione avente ad oggetto l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici reclami, nella quale vengono indicate le buone prassi e le criticità rilevate nell'ambito delle attività di controllo sulla gestione dei reclami.

Completano il quadro normativo di riferimento:

- il Regolamento Intermediari adottato con Delibera n° 20307 Consob del 15 febbraio 2018 che, mediante il richiamo all'art. 26 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565, disciplina le procedure che gli intermediari sono chiamati ad adottare per assicurare una corretta trattazione dei reclami presentati dai clienti al dettaglio o dai potenziali clienti al dettaglio, in temi di servizi di investimento;
- il Provvedimento n. 46 del 03.05.2016 dell'IVASS Art. 10 bis e ss, recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008, concernente la gestione dei reclami in ambito assicurativo.

Le predette disposizioni pongono l'accento sull'importanza che gli intermediari riservino la massima cura alla gestione reclami, al fine di prevenire l'insorgere di controversie e di risolvere, già nella fase preliminare, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, nell'ottica di preservare un corretto e trasparente rapporto con i clienti.

L'attenzione alla customer satisfaction da sempre contraddistingue l'operato del Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. e le richiamate disposizioni hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame del Banco con la propria clientela, con una sensibilizzazione del personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Funzione Reclami, costituita in seno al Nucleo Affari Generali e Legale, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione del Banco.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dal Banco: 60 giorni dalla ricezione della doglianza avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento e 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Il termine di risposta è ridotto a 15 giornate lavorative dalla data di ricezione se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento; in situazioni eccezionali, qualora l'Ufficio Reclami non possa rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, viene inviata una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative. Tale disciplina non trova applicazione nel caso di operazioni di pagamento autorizzate dal beneficiario o per il suo tramite.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami del Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2024 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico in merito ai reclami relativi ai servizi d'investimento e ai prodotti e servizi assicurativi.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione.

La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (Del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, il Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. ha registrato n. 40 reclami pervenuti in forma scritta.

Si precisa, inoltre, che sono state notificate al Banco anche n. 2 esposti alla Banca d'Italia, seguiti ad altrettanti reclami in precedenza formulati, tramite i quali sono stati contestati i conteggi estintivi di mutui ipotecari stipulati per il tramite di un mediatore creditizio. Gli esposti sono stati rigettati fornendo la spiegazione dettagliata dei conteggi trasmessi ai clienti.

Quattro reclami sono stati trasmessi, oltre che al Banco, anche a Banca D'Italia, che quindi è stata inserita come destinataria dei relativi riscontri.

Nel Registro Reclami sono stati annotati i principali dati relativi alle doglianze ricevute con riferimento a: date e modalità di ricezione dei reclami, relative scadenze, estremi dei soggetti reclamanti, Filiali di riferimento, oggetto e caratteristiche principali delle doglianze espresse, eventuale accantonamento ed esborso economico.

Nel corso del 2024 è stato, altresì, presentato un ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che si è concluso con una pronuncia di rigetto delle contestazioni sollevate.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 34)

Esito reclami		11	Accolti parzialmente	5	Non accolti	18	In istruttoria	0	
Tipologia di reclamante*	Accolti	11							
	Cliente privato	22							
	Cliente intermedio	10							
	Altro	2							
Tipologia di prodotti/servizi	Conti correnti	6							
	Depositi a risparmio								
	Dossier titoli								
	Titoli di stato								
	Obbligazioni della banca (non strutturate)								
	Obbligazioni di terzi (non strutturate)								
	Obbligazioni strutturate (della banca e non)								
	Azioni								
	Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	2							
	Gestione patrimoni mobiliari e finanziari								
	Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)								
	Emissioni in default								
	Aperture di credito in c/c	3							
	Crediti al consumo								
	Prestiti personali								
	Mutui casa	10							
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)								
	Altre forme di finanziamento (inclusi anche m/l termine, leasing e factoring)	2							
	Bonifici nazionali	1							
	Bonifici transfrontalieri area "SEPA"								
	Bonifici transfrontalieri Resto del Mondo								
	Stipendi e pensioni (accredito/addebito)								
	Carte di credito - con pagamento a saldo	1							
	carte di credito - con pagamento rateizzato (revolving)								
	Carte di debito per prelievo contante (BANCOMAT)								
	Carte di debito per trasferimento fondi (POS)								
	Carte prepagate								
	Assegni	3							
	Effetti/Riba	1							
	Altri servizi di incasso e pagamento-RID								
	Altri servizi di incasso e pagamento-MAV								
	Altri servizi di incasso e pagamento-Tesorerie								
	Altri servizi di incasso e pagamento-Tributi/F24								
	Altri servizi di incasso e pagamento-Cassa continua e gestione contante	2							
	Altri servizi di incasso e pagamento-Altro	3							
	Polizze assicurative ramo danni								
	Polizze assicurative ramo vita (include unit e unit linked)								
	Fondi pensione e pip								
	Prodotti derivati								
	Servizi iEsteri-Unione Europea								
	Servizi Estero-Resto del Mondo								
	Cassette di sicurezza								
	Sito internet (gestione del sito)								
	Aspetti generali								
	Altro								
	Motivazioni**	condizioni	6%		2				
		applicazione delle condizioni	15%		5				
esecuzione operazioni		32%		11					
distinzioni apparecchiature		15%		5					
aspetti organizzativi		0%		0					
personale		0%		0					
comunicazioni/informazioni al cliente		12%		4					
merito del credito o simili		3%		1					
segnalazione a centrale rischi		3%		1					
frodi e smarrimenti		3%		1					
anabocismo (qualora il cliente non segnalasse alcun prodotto specifico...)		0%		0					
altro		12%		4					
			34						
Canale distributivo	SPORTELLO	25							
	internet-sito della banca								
	internet-sito Punti Chiari								
	ATM/Self service								
	Call center/mobile banking o phone banking								
	promotore finanziario								
	mediatore creditizio	7							
	esercente/dealer								
N/D	2								
	34								

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 2)								
Esito reclami	Accolti	0	Accolti parzialmente	1	Risolti	1	In istruttoria	0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato	1	Cliente intermedio	1	Altri	0		
Tipologia di prodotti/servizi	negoziazione per conto proprio	0						
	esecuzione ordini per conto clienti	1						
	titoli	0						
	pronti contro termine	0						
	gestione di portafogli	0						
	ricezione e trasmissione ordini							
	consulenza in materia di investimento	0						
	trading on-line	1						
	gestione sistemi multilaterali di negoziazione	0						
	polizze assicurative finanziarie	0						
Motivazioni**	operazioni non autorizzate	0						
	operazioni non adeguate	0						
	operazioni non appropriate	0						
	operazioni in conflitto di interesse	0						
	errata esecuzione degli ordini	0						
	ritardata esecuzione degli ordini	0						
	mancata esecuzione degli ordini	0						
	informativa preventiva all'operazione non adeguata.	0						
	informativa successiva all'operazione non adeguata	0						
	applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	0						
	mancato rispetto del mandato di gestione	0						
	rendimenti insoddisfacenti	0						
	ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	0						
	mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	1						
	mancata consegna documentazione richiesta	0						
	mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0						
	mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0						
	altro	1						

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI: Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati. Cliente intermedio: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone; Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese...).

** Si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

Con riguardo ai reclami in materia assicurativa, si fa riferimento all'allegato 4 al Provvedimento ISVAP n. 46/2016.

Al Banco sono stati notificati nell'anno 2024 n. 4 reclami in materia assicurativa di cui n. 1 è stato respinto e n. 3 accolti.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Banco, da redigersi in forma scritta con consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante lettera ordinaria o raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami del Banco:

Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. c.a. Ufficio Reclami Via Andrea Doria n 17 12073 Ceva (CN) Tel. 01747241 / Fax 0174722202 Email: reclami@azzoaglio.it PEC: legale@pec.azzoaglio.it

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro i termini massimi riportati in premessa e decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i predetti termini, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per le controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o il sito internet del Banco www.azzoaglio.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o direttamente presso una delle nostre Filiali;
- Conciliatore BancarioFinanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), per le controversie 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 sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.acf.consob.it, o il sito internet del Banco www.azzoaglio.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza di Consob). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito www.ivass.it, o il sito internet del Banco www.azzoaglio.it oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali;
- COVIP, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 – 00187 Roma, per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare (escluse forme pensionistiche individuali istituite da imprese di assicurazione prima del 1° gennaio 2007 non conformi al Decreto lgs. 252/2005);
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D. Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore

BancarioFinanziario di cui sopra, oppure innanzi ad altro organismo abilitato iscritto al registro del Ministero della Giustizia ai sensi del D. Lgs. 28/2010 e previamente concordato con la Banca, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi all'ACF secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.