



**Rendiconto sull'attività di gestione dei
reclami Anno 2023**

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.

L'attenzione alla Customer Satisfaction da sempre contraddistingue l'operato del Banco di Credito P. Azzoaglio S.p.A. e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame del Banco con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio 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 Cliente 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, invierà 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 2023 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. 46 reclami pervenuti in forma scritta.

Si precisa che nel corso del 2023 è stata, altresì, formulata una doglianza da parte di un non cliente che è stata annotata nel registro reclami.

Inoltre, è stato notificato al Banco anche n. 1 esposto alla Banca d'Italia, tramite il quale sono state contestate le tempistiche di gestione del trasferimento titoli da un dossier del Banco verso un dossier di altro intermediario. L'esposto è stato rigettato in quanto le verifiche interne effettuate hanno consentito di accertare la correttezza dell'operato del Banco.

Nel corso del 2023 è stato presentato, altresì, un ricorso ABF (che fa seguito a precedente reclamo del 2023) avente ad oggetto il disconoscimento di un BIR di € 5.000 disposto in conseguenza della sottrazione delle credenziali di accesso al servizio Home Banking e del c.d. "spoofing" dell'utenza telefonica associata. In particolare, il cliente sostiene che "il servizio di sicurezza" del Banco sarebbe vulnerabile e chiede la restituzione del bonifico asseritamente oggetto di truffa pari ad € 5.000. Il reclamo è stato respinto e le affermazioni del cliente sono state avversate anche nelle controdeduzioni e nelle controrepliche depositate nell'ambito della procedura di ricorso all'ABF. Attualmente pendono i termini per la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Ad 1 reclamo è seguita la notifica dell'invito alla procedura di mediazione, cui l'avvocato del reclamante ha, poi, formalmente rinunciato in considerazione della disponibilità del Banco all'avvio della rinegoziazione delle condizioni del mutuo (condizioni che avevano dato origine alla doglianza). Inoltre 1 reclamo pervenuto nell'anno 2023 è sfociato in una causa passiva, avente ad oggetto la contestazione di un'operazione di bonifico asseritamente oggetto di truffa; la causa pende presso il Tribunale di Cuneo ed è in corso lo scambio delle memorie ex art. 171 ter c.p.c. Si specifica che, a seguito della notifica della causa passiva predetta, il Banco ha proceduto ad accantonare al 31/12/2023 nel fondo rischi ed oneri la somma di € 20.000,00.

Nel Registro 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 2023 non sono stati presentati ricorsi all'ACF-Arbitro per le Controversie Finanziarie da parte di clienti del Banco.

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

Esito reclami	Accolti	7	Accolti parzialmente	3	Non accolti	23	In istruttoria	1
Tipologia di reclamante*	Cliente privato	20						
	Cliente intermedio	9						
	Altro	5						
Tipologia di prodotti/servizi	C/C	8						
	depositi a risparmio	1						
	dossier titoli							
	apertura di credito	1						
	credito al consumo							
	prestiti personali							
	mutui casa	4						
	crediti speciali	5						
	altre forme di finanziamento	2						
	bonifici							
	stipendi e pensioni							
	carte di credito con pagamento a saldo	1						
	carte di credito revolving							
	carte di debito - prelev. contante (bancomat e altri circuiti)							
	carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri)							
	carte prepagate							
	assegni	1						
	effetti riba							
	altri servizi incasso e pagamento							
	assicurazioni ramo danni							
	assicurazioni ramo vita							
	fondi pensione e previdenza complementare							
	prodotti derivati							
	servizio estero							
	cassette di sicurezza	1						
	sito internet (gestione del sito)							
	home banking	4						
	aspetti generali							
	altro	4						
	anatocismo							
segnalazione in centrale rischi								
trasparenza	2							
Motivazioni**	condizioni	0%	0					
	applicazione delle condizioni	15%	5					
	esecuzione operazioni	15%	5					
	disfunzioni apparecchiature	0%	0					
	aspetti organizzativi	6%	2					
	personale	0%	0					
	comunicazioni/informazioni al cliente	6%	2					
	merito di credito o simili	0%	0					
	segnalazione in centrale rischi	0%	0					
	frodi e smarrimenti	15%	5					
	anatocismo	0%	0					
	altro	44%	15					
				34				
Canale distributivo	Sportello	32						
	Sito internet banca							
	sito internet patti chiari							
	ATM/Self service							
	Call center/Phone banking							
	promotore finanziario							
	mediatore creditizio	2						
	esercente/dealer							
non disponibile								
		34						

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 6)								
Esito reclami	Accolti	0	Accolti parzialmente	0	Risolti	6	In istruttoria	0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato	6	Cliente intermedio	0	Altri	0		
Tipologia di prodotti/servizi	negoiazione per conto proprio	0						
	esecuzione ordini per conto clienti	6						
	titoli	0						
	pronti contro termine	0						
	gestione di portafogli	0						
	ricezione e trasmissione ordini							
	consulenza in materia di investimento	0						
	trading on-line	0						
	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 e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	6						
	mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	0						
	mancata consegna documentazione richiesta	0						
	mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0						
	mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0						
	altro	0						

* 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.24 del 19 maggio 2008.

Al Banco sono stati notificati nell'anno 2023 nr. 6 reclami in materia assicurativa, di cui n. 5 ramo vita e n. 1 ramo danni. Dei n. 6 reclami, n. 5 sono stati respinti e n. 1 sono stati accolti.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo al Banco, da redigersi in forma scritta: 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 Bancario Finanziario. 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 Bancario Finanziario - 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.