

RESOCONTO DEI RECLAMI: ANNO 2019.

Il presente resoconto è stato redatto dall'Ufficio Reclami della Banca ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia «Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti» che prevede nel punto Reclami (Sezione XI, par. 3), tra l'altro, *“la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati”*.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2019:

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUM. RECLAMI RICEVUTI	ESITO DEL RECLAMO	
		ACCOLTO	NON ACCOLTO
Conti correnti e depositi	0	0	0
Finanziamenti	1	0	1
Strumenti di pagamento	0	0	0
Altro	0	0	0
Servizi d'Investimento	0	0	0
Totale	1	0	1

Analisi dei reclami pervenuti:

Nel corso del 2019 alla banca non è pervenuto alcun reclamo in forma scritta aventi ad oggetto operazioni connesse ad attività d'intermediazione mobiliare mentre, relativamente alle attività diverse dall'intermediazione mobiliare, i reclami presentati sono stati pari a 1 (uno).

Sempre in corso d'anno sono stati indirizzati dal cliente n. 1 esposto direttamente all'Organo di Vigilanza.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ABF.

Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

Ad oggi nessun ricorso è stato presentato presso l'ACF.

Alla data del 31/12/2019 presso la struttura incaricata non ci sono reclami in gestione.

JAHRESBERICHT ÜBER DIE BEARBEITUNG DER BESCHWERDEN: JAHR 2019.

Vorliegender Bericht wurde vom Beschwerdebüro der Bank im Sinne der Verfügung der Banca d'Italia "Bestimmungen hinsichtlich der Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen - Korrektheit der Beziehungen zwischen Vermittlern und Kunden" erstellt. Diese sieht unter dem Punkt Beschwerden (Abschnitt XI, Abs. 3), unter anderem, "die jährliche Veröffentlichung eines Berichts über die Bearbeitung der Beschwerden samt entsprechenden Daten auf der Internetseite des Vermittlers" vor.

In der nachfolgenden Übersicht sind die im Jahr 2019 eingegangenen Beschwerden, unterteilt nach Art der Bankbeziehungen, angeführt:

ART DER BANKBEZIEHUNG	ANZAHL EINGEGANGENE BESCHWERDEN	AUSGANG DER BESCHWERDE	
		STATTGEGEBEN	ABGELEHNT
Kontokorrentkonten und Wertpapierdepots	0	0	0
Finanzierungen	1	0	1
Zahlungsinstrumente	0	0	0
Sonstiges	0	0	0
Investmentdienste	0	0	0
Gesamt	1	0	1

Analyse der eingegangenen Beschwerden:

Im Jahr 2019 ist bei der Bank keine schriftliche Beschwerde in Zusammenhang mit Wertpapiervermittlungstätigkeiten eingegangen. Hinsichtlich anderer Tätigkeiten als die Wertpapiervermittlung waren die eingegangenen Beschwerden gleich eins (1).

Im Jahr 2019 wurden von Kunden nr. 1 Beschwerde direkt bei der Banca d'Italia eingereicht.

Bankenschiedsrichter (ABF):

Bis heute wurde keine Klageführung beim ABF eingereicht.

Berufung an den Schiedsrichter für Finanzstreitigkeiten (ACF):

Bis heute wurde keine Klageführung beim ACF eingereicht.

Zum 31.12.2019 gab es bei der verantwortlichen Stelle keine Beanstandungen unter Management.