

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI
E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. del 10/09/2009
– Suppl. Ord. N.170)

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
PER L'ANNO 2019**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive.

Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca-cliente.

Nel corso del 2019 sono pervenuti a Banca Profilo S.p.A. 13 (tredici) reclami dalla clientela.

Ai fini della classificazione dei prodotti e servizi oggetto dei reclami nonché dei relativi motivi, la Banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione semestrale sui reclami.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2019	% su totale reclami 2019
Servizi Bancari	6	46,14%
Servizi di Investimento ed Accessori	7	53,84%
Servizi Assicurativi	0	48%
Totale	13	100%

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2019.

Dettaglio gestione dei reclami anno 2019	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti	5	38,46%
Non accolti	8	61,54%
Totale	13	100%

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa ai prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, per lettera Raccomandata A/R indirizzato a:

Banca Profilo S.p.A.

Via Cerva, 28 – 20122 Milano

o per via telematica all'indirizzo reclami@bancaprofilo.it (per i servizi Banca Profilo) ovvero all'indirizzo canalidigitali_bprofilo@legalmail.it (per i servizi Banca Profilo con Tinaba).

La Banca deve rispondere entro:

- **15** (quindici) **giornate operative**, intese come quelle in cui la Banca è operativa, dalla data di ricezione in caso di reclami aventi ad oggetto Servizi di Pagamento. In situazioni eccezionali, la Banca potrà rispondere entro un termine più protratto, in ogni caso non superiore alle **35** (trentacinque) **giornate operative**;
- **30** (trenta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetti Servizi Bancari e Finanziari;
- **45** (quarantacinque) **giorni dalla data di ricezione** in caso di Reclami aventi ad oggetto Prodotti assicurativi;

- **60** (sessanta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi ed attività di Investimento.

In caso di insoddisfazione, il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Filiali della Banca.
- la Camera di Conciliazione e Arbitrato (ACF) per procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli Investitori e gli Intermediari per la violazione di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli Investitori per la prestazione dei Servizi e delle attività di Investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.acf.consob.it.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca.

In ogni caso, il Cliente può rivolgersi a qualsiasi altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all'art. 16 del D.Lgs. n.28 del 4/3/2010. In particolare:

- l'istanza si può presentare solo presso organismi di Mediazione operanti nel medesimo luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia (eventuale e futura);
- il Cliente e la Banca (le "Parti") fin dal primo incontro e per tutto il procedimento, sino al termine della procedura di risoluzione stragiudiziale, devono farsi assistere da un avvocato.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Banca nella sezione "Trasparenza".