

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami Anno 2010

Da:	Ufficio Reclami
A:	Commissario straordinario Comitato di Sorveglianza Vice Direttore Generale

INDICE DEL DOCUMENTO

Premessa	3
1- Reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari	4
2- Reclami relativi a servizi di investimento	6

Premessa

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la **pubblicazione annuale**, sul sito internet della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata - l'Ufficio Reclami - costituita in senso al Reparto *Compliance & Risk Management*, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca (cfr. delibera del 23/09/2009). Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione, che prevede l'interessamento di tutte le strutture aziendali 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 un riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca: 30 gg dalla ricezione del reclamo, avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari nonché i servizi di investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Credito dei Farmacisti nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2010 relativo ad operazioni e servizi bancari e finanziari, Per completezza, viene fornito altresì un rendiconto sintetico relativo ai reclami relativi ai servizi di investimento, benché lo stesso sia negativo per l'anno 2010.

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

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 2 reclami provenienti dalla Clientela.

Alla data del presente rendiconto, nessuno dei clienti ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

1- Reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI				
Esito reclami	Accolti: n.	Accolti parzialmente: n.	Non accolti: n. 2	In istruttoria: n.
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n. 1	Cliente intermedio: n. 1	Altri:.	
Tipologia di prodotti/servizi	- conti corrente: n. 1			
	- depositi a risparmio: n.			
	- dossier titoli: n.			
	- apertura di credito: n.			
	- credito al consumo: n.			
	- prestiti personali: n.			
	- mutui casa: n.			
	- crediti speciali: n.			
	- altre forme di finanziamento: n.			
	- bonifici: n.			
	- stipendi e pensioni: n.			
	- carte di credito con pagamento a saldo: n.			
	- carte di credito revolving: n.			
	- carte di debito - prelev. contante (bancomat e altri circuiti): n.			
	- carte di debito- trasferimento fondi (pagobancomat e altri): n.			
	- carte prepagate: n.			
	- assegni: n. 1			
	- effetti riba: n.			
	- altri servizi incasso e pagamento: n.			
	Motivazioni**	- assicurazioni ramo danni: n.		
- assicurazioni ramo vita: n.				
- fondi pensione e previdenza complementare: n.				
- prodotti derivati: n.				
- servizio estero: n.				
- cassette di sicurezza: n.				
- sito internet (gestione del sito): n.				
- home banking: n.				
- aspetti generali: n.				
- altro: n.				
- anatocismo: n.				
- trasparenza: n.				
Canale distributivo		- condizioni: n.		
	- applicazione delle condizioni: n.			
	- esecuzione operazioni: n.			
	- disfunzioni apparecchiature : n.			
	- aspetti organizzativi : n.			
	- personale : n.			
	- comunicazioni/informazioni al cliente : n. 1			
- merito di credito o simili: n.				
- segnalazione in centrale rischi: n.				
- frodi e smarrimenti: n.				
- anatocismo: n.				
- altro: n. 1				
- sportello: n. 2				
- sito internet banca: n.				
- sito internet patti chiari: n.				



BCF
BANCA DI CREDITO DEI FARMACISTI
in AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA

	- ATM/self service: n.
	- call center / phone banking: n.
	- promotore finanziario: n.
	- mediatore creditizio: n.
	- esercente/dealer: n.
	- non disponibile: n.

* 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" allorquando 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..).



BCF
BANCA DI CREDITO DEI FARMACISTI
in AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA

2- Reclami relativi a servizi di investimento

Nessun reclamo pervenuto nel 2010 relativo a servizi di investimento.

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

Banca di Credito dei Farmacisti in A.S.
Ufficio Reclami

07 Dicembre 2010