



CASTELLO MEDIEVALE
Via Francesco Cottone, 16
98070 LONGI (ME)
Tel 0941 485702-03
www.bcclongi.com
pec 08913.bcc@actaliscertymail.it



Longi, 08/02/2021

Al Consiglio di Amministrazione della
Banca di Credito Cooperativo
Della Valle del Fitalia Longi

Al Responsabile della Funzione di Conformità
Banca di Credito Cooperativo
Della Valle del Fitalia Longi

OGGETTO: Relazione sui reclami pervenuti nel periodo 01.01.2020 al 31.12.2020.

Con riferimento alle disposizioni di legge, di vigilanza e alla regolamentazione interna, il sottoscritto Adele Machì, responsabile dell'ufficio reclami della BCC di Longi, rileva quanto segue:

Fonti normative di riferimento:

Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58: "Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, ai sensi degli articoli 8 e 21 della legge 6 febbraio 1996, n. 52" (aggiornato in ultimo con le modifiche apportate dal Decreto legislativo n. 129 del 03.8.2017 - MiFID II);

Regolamento recante norme di attuazione del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 in materia di intermediari: (adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 che ha abrogato il Regolamento intermediari delibera n. 16190 del 29.10.2007);

Regolamento in materia di organizzazione e procedure degli intermediari che prestano servizi di investimento o di gestione collettiva del risparmio: (Adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob con provvedimento del 29 ottobre 2007, aggiornato con delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018);

Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati (adottate con delibera n. 17297 del 28 aprile 2010, aggiornata con delibera n. 19548 del 17 marzo 2016);

Disposizioni di Vigilanza in materia di TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI - SEZIONE XI REQUISITI ORGANIZZATIVI paragrafo 3 Reclami

Comunicazione Banca D'Italia del 18 marzo 2016: buone prassi individuate dall'Autorità di Vigilanza per migliorare l'organizzazione e il funzionamento degli Uffici Reclami;

Delibera Consob n. 19602 del 4 maggio 2016 - istituzione dell'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) e adozione del regolamento di attuazione dell'articolo 2, commi 5-bis e 5-ter, del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179;

Delibera n. 19700 del 3 agosto 2016 - Adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;

Delibera n. 19701 del 3 agosto 2016 - Adozione del codice deontologico per i componenti del collegio dell'arbitro per le Controversie Finanziarie, di cui all'articolo 7, comma 1, del regolamento emanato con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016;

Delibera n. 19783 del 23 novembre 2016 - Avvio dell'operatività dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Acf) e adozione di disposizioni transitorie;

Delibera Consob n. 20197 del 22 novembre 2017: "disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati", di aggiornamento della Delibera Consob 17297 del 28 aprile 2010;

Regolamento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, recante modifiche al Regolamento ISVAP n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

Fonti normative interne:

Regolamento Generale (ultimo aggiornamento approvato con delibera del CdA del 29/10/2019);

Politica di gruppo in materia di trasparenza, rilasciata da Capogruppo con direttiva ICR-OUT-001052-2020-DIR-I&C del 3 agosto 2020, adottata dal CDA della Banca con delibera del 10/09/2020;

Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali rilasciata da Capogruppo con direttiva ICR-OUT-001046-2020-DIR-I&C del 24 luglio 2020 adottata dal CDA della Banca con delibera del 10/09/2020;

Allegato A tempi di risposta bis – rilasciato con CIRCOLARE OPERATIVA N. 226/2020 del 13 ottobre 2020 recepito dal CDA della Banca con delibera del 04/11/2020;

Fonti documentali:

Registro dei reclami tenuto ai sensi del **Regolamento Intermediari** libro IV° *Parte II artt. 88, 89, 90* adottato con delibera CONSOB n. 20307 del 15 febbraio 2018, *che ha abrogato il Titolo II¹, artt. 15, 16 e 17 del Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob del 29 ottobre 2007;*

Registro dei reclami della gestione delle lamentele e degli errori, istituito ai sensi del regolamento dell'Ufficio reclami aggiornato il 15 dicembre 2016 a seguito della nascita dell'ACF istituito presso Consob con delibera n. 19602 e operativa dal 09 gennaio 2017;

Registro reclami in materia di intermediazione assicurativa ai sensi del provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 pubblicato in G.U. al n. 125 del 30 maggio 2006 che ha modificato il Regolamento n. 24 del 2008

Per quanto sopra, in ottemperanza ai compiti assegnati nell'ambito della Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali, l'anno duemila ventuno il giorno 8 del mese di febbraio, ha proceduto a redigere la relazione annuale sulla trattazione dei reclami dando riscontro dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e a quelli ritenuti infondati, pervenuti da parte della clientela nel **periodo 01.01.2020 al 31.12.2020.**

¹ Gli articoli da 15 a 18, da 23 a 29, 34, 42, da 45 a 49, da 59 a 63 del presente regolamento cessano di essere applicati dal 20 febbraio 2018, data di entrata in vigore del regolamento intermediari adottato dalla Consob con delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018

Attività svolta nell'esercizio 2020

La Banca nell'esercizio 2020 ha recepito la Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali, adottata dal CDA della Banca con delibera del 10/09/2020, successivamente in esito alla modifica intervenuta sui termini di risposta ai reclami da 30 gg a 60 gg in occasione del CDA del 04/11/2020 la Banca ha recepito la versione aggiornata dell'**allegato A** alla suddetta Politica di gruppo, rilasciato con circolare operativa n. 226 del 2020 avente a oggetto Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie – Informazioni ai clienti sui nuovi termini di risposta ai reclami.

La Banca come previsto in seno al paragrafo 3 sezione XI requisiti organizzativi delle Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti si è dotata di procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano risposte sollecite ed esaustive, promuovano il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e salvaguardino la qualità delle relazioni con i clienti. In tal senso oltre alla Politica di gruppo risultano adottate con procedure interne in materia di reclami del 29/09/2020.

La politica e le procedure adottate sono adeguatamente formalizzate e rese facilmente accessibili al personale preposto alla gestione dei reclami a mezzo e-mail.

La Banca nomina un responsabile e/o di un ufficio, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, l'intermediario comunica alla Banca d'Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) l'indirizzo della struttura deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica, nonché il nominativo del responsabile. Nel corso dell'esercizio 2020 non sono intervenute modifiche circa i suddetti riferimenti. L'attuale responsabile dell'ufficio Reclami, il Direttore Generale Adele Machì nominato l'01/07/2011 e segnalato in B.I (segnalazione OR.SO. del 01/07/2011).

L'ufficio reclami registra gli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato. La registrazione avviene mediante registro elettronico, aggiornato e mantenuto dal responsabile reclami. In tal senso si evidenzia che risulta mantenuto un unico registro per tutti i reclami ricevuti.

Con riferimento agli obblighi di pubblicazione : La Banca ha obbligo di pubblicizzare sul sito dell'intermediario delle informazioni riguardanti l'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, in grado di gestire i reclami; le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di conferma dell'avvenuta ricezione e risposta da parte degli intermediari. Si evidenzia che nel corso del 2020 non sono state apportate modifiche alle informazioni pubblicate.

In ordine alla pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati, si evidenzia che al momento risulta pubblicato il rendiconto all'esercizio precedente 2019 nella sezione Home>Trasparenza e norme>Reclami del sito web della Banca e a breve verrà pubblicato il rendiconto all'esercizio 2020 che viene riportato in **allegato 1** alla presente relazione

Reclami pervenuti

Con riferimento ai reclami pervenuti dalla clientela si rappresenta quanto segue:

RECLAMI SULLA PRESTAZIONE DI SERVIZI DI INVESTIMENTO

La Funzione Reclami come previsto, almeno annualmente predispone la reportistica necessaria per inoltrare alla Consob entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio i dati sui reclami ricevuti attraverso i canali in uso.

In esito ai riscontri su registro dei reclami è stata redatta la seguente tabella, conforme allo schema tipo di cui all'Allegato II.6 del Manuale Degli Obblighi Informativi dei Soggetti Vigilati di cui alla Delibera Consob n. 20197 del 22 novembre 2017 di aggiornamento della n.17297 del 28/04/2010, inerente i reclami pervenuti in materia di servizi di investimento:

ALLEGATO II.6	DATI SUI RECLAMI RICEVUTI PER ISCRITTO ^{2, 3 e 4}																		
	ONAU	ONAD	ONAP	OCI	EEO	REO	MEO	INAP	INAS	COM	MRM	RI	OCET	MAS	MAC	MAR	AA	ALT	Totale
Negoziante per conto proprio	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Esecuzione di ordini per conto terzi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestione di portafogli	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Collocamento/Offerta fuori sede	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulenza in materia di investimenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Custodia ed Amministrazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concessione finanziamenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intermediazione in cambi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altri servizi accessori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Non si rilevano reclami per l'anno 2020 pervenuti nell'ambito della prestazione di servizi d'investimento.

I dati sopra riportati verranno inviati a CONSOB nei tempi e secondo le modalità previste e comunque entro e non oltre 30 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio

Non sono presenti casi di pronunce dell'ACF e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; Ricorsi all'ACF.

RECLAMI INERENTI L'ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA.

L'IVASS con provvedimento n. 46 del 3 maggio 2016 pubblicato in G.U. al n. 125 del 30 maggio 2006, ha modificato il Regolamento n. 24 del 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP oggi IVASS.

² Per gli intermediari finanziari, i servizi/attività interessati sono esclusivamente la "Negoziante per conto proprio", l'"Esecuzione di ordini per conto terzi" e il "Collocamento/Offerta fuori sede".

³ Nel presente allegato devono essere riportati i dati sui reclami ricevuti per iscritto nello stesso periodo temporale di riferimento della relazione della funzione di controllo di conformità alle norme di cui all'allegato II.2.

⁴ Legenda causali:

- ONAU: operazioni non autorizzate; ONAD: operazioni non adeguate; ONAP: operazioni non appropriate; OCI: operazioni in conflitto di interesse; EEO: errata esecuzione degli ordini; REO: ritardata esecuzione degli ordini; MEO: mancata esecuzione degli ordini; INAP: informativa preventiva all'operazione non adeguata (mancata consegna documento generale sui rischi e/o del prospetto informativo, mancata informativa sulla natura e sui rischi dello strumento finanziario); INAS: informativa successiva all'operazione non adeguata (rendicontazione errata, incompleta, inviata con ritardo, mancata comunicazione perdite rilevanti); COM: applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite; MRM: mancato rispetto del mandato di gestione; RI: rendimenti insoddisfacenti; OCET: ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario; MAS: mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto; MAC: mancata consegna documentazione richiesta; MAR: mancata o ritardata risposta ad altro reclamo; AA: mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV; ALT: altro.

Le novità introdotte oltre a interessare le imprese assicurative, riguardano anche gli intermediari iscritti alla sezione D del RUI, imponendo loro obblighi in materia, con l'intento di accrescere la cultura della trasparenza e correttezza comportamentale nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa.

Il provvedimento considera reclami di pertinenza degli intermediari assicurativi, e quindi riferiti alla gestione di quest'ultimo, quelli afferenti l'attività di intermediazione svolta, ivi inclusi i comportamenti dei dipendenti e collaboratori. Resta fermo l'obbligo per gli intermediari di trasmettere senza ritardi all'impresa di assicurazioni i reclami pervenuti relativi al comportamento di quest'ultima, dandone contestuale notizia al ricorrente.

Allo scopo di garantire la corretta gestione del processo, il Provvedimento ha posto a carico degli intermediari assicurativi i seguenti adempimenti il cui termine di adeguamento è previsto trascorsi 180 gg dalla pubblicazione in G.U e pertanto il 27 novembre 2016.

1. Adozione di una policy di gestione dei Reclami disponibile al personale e da sottoporre a revisione almeno annualmente;
2. Predisposizione di procedure tese a evitare conflitti di interesse con le strutture e i soggetti il cui comportamento è oggetto di reclamo;
3. Costituzione di una specifica Funzione aziendale per la gestione dei reclami;
4. La necessità di una adeguata informativa ai clienti sulla procedura reclami.

Per quanto riguarda i primi due adempimenti, in considerazione che il Provvedimento in oggetto consente di utilizzare le strutture e i presidi organizzativi preesistenti adottati in materia di reclami relativi all'attività Bancaria, la Banca ha adottato una Politica sui reclami unica secondo il modello rilasciato dalla Capogruppo (Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali rilasciata da Capogruppo con direttiva ICR-OUT-001046-2020-DIR-I&C del 24 luglio 2020) e disposizioni interne.

Relativamente al punto 4 si è accertato la predisposizione dell'informativa sulla procedura reclami relativa ai prodotti assicurativi, integrata all'interno dell'ALLEGATO 4 al Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018 disponibile nei locali dove viene svolta l'attività di intermediazione assicurativa.

Non si rilevano per l'anno 2020 reclami pervenuti nell'ambito dell'attività di intermediazione assicurativa.

RECLAMI ATTIVITA' BANCARIA E SERVIZI DI PAGAMENTO

Per quanto attiene l'annotazione dei reclami relativi all'attività Bancaria e ai Servizi di Pagamento diversi da quelli aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento e assicurativi, si è accertato che nel corso del 2020 non sono prevenuti reclami relativi a servizi di Pagamento.

Non sono presenti casi di pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai Clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; ricorsi presso gli organismi abilitati alla mediazione; ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario su segnalazione del Prefetto, istanze presentate per il tramite della Prefettura di competenza territoriale.

 **Direttore**
(Adela Machi)

