EXTRABANCA

EXTRABANCA S.p.a. VIA PERGOLESI 2/A 20124 Milano

> T +39.02.27727610 > F +39.02.3919075 > www.extrabanca.com

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

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 integrazioni, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

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. Extrabanca sempre attenta alle esigenze della propria clientela riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione. I reclami sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.
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 volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, costituito in seno all'ufficio Compliance che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. 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 dalla Banca.

Per i reclami ricevuti dalla Banca a decorrere dal 1° Ottobre 2020 in materia di servizi bancari il termine massimo di risposta è fissato a 60 giorni, il termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento.
Con riferimento a tali servizi, se la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.
In caso di reclami aventi ad oggetto Prodotti assicurativi il termine è di 45 giorni.

Nell'anno 2021 la Banca ha ricevuto n. 22 reclami, dei quali 14 sono stati respinti e 8 sono stati accolti con impatto economico di € 35.
Per completezza informativa si segnala, che per un reclamo ricevuto a Dicembre 2021 è stato presentato dal cliente un esposto a Banca d'Italia.
Tutti i reclami ricevuti nell'anno risultano composti nel rispetto della tempistica prescritta dalla normativa di trasparenza.

In ragione della tipologia di prodotti e servizi alla base del reclamo, è possibile suddividere i reclami ricevuti secondo la seguente classificazione:

Conto corrente: 10
Conto deposito: 3
Prestito personale: 6
Modulo ai fini ISEE: 1
Mutuo: 1
Rimessa: 1

EXTRABANCA

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

EXTRABANCA S.P.A.
c.a. Ufficio Reclami
Via Pergolesi n. 2/a - 20124 Milano (Mi)
Fax. + 39 02.39190750
Email: reclami@extrabanca.eu
Pec: extrabanca@legalmail.it

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- 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;
- Camera di conciliazione e arbitrato della Consob per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato si può consultare il sito www.camera-consob.it , chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca;
- 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.

Ai sensi del disposto del Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28, qualora il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria deve preliminarmente, pena l'improcedibilità della relativa domanda giudiziale, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario/Finanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob, 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.