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 2023

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 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 riveste per la Banca una significativa rilevanza sia in funzione delle citate disposizioni e sia perché consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto; rappresentano anche un'opportunità per presidiare e migliorare le relazioni con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali, legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della Clientela.

Il cliente è infatti sempre al centro dell'attenzione e si agisce con tempestività per intercettare 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 e favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.
I reclami sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

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.

La fase iniziale della valutazione del reclamo si attiva con il coinvolgimento delle strutture aziendali interessate, che si impegnano ad esaminare l'accaduto, valutarlo e stabilire le azioni correttive necessarie per risolvere il reclamo e ripristinare la fiducia del Cliente. La Banca, nel rispetto dei termini stabiliti dalle normative di riferimento, fornisce al Cliente reclamante una risposta scritta, il cui processo è opportunamente comunicato e pubblicizzato 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 2023 la Banca ha ricevuto n. 17 reclami dei quali 11 sono stati respinti, 4 parzialmente accolti e 2 sono stati accolti. L'impatto economico totale è pari a Euro 126,31.
Tutti i reclami ricevuti nell'anno risultano composti nel rispetto della tempistica prescritta dalla vigente normativa in materia di trasparenza bancaria.

Per completezza informativa si segnala che, nel corso del 2023, sono stati ricevuti 2 ricorsi ABF: il primo non è stato accolto ed il secondo è stato ritenuto in parte inammissibile e in parte infondato.

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

Conto corrente: 3
Conto deposito: 4
Prestito personale: 6
Mutuo: 4

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, 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)
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.