EXTRABANCA

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019**

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'attenzione alla *Customer Satisfaction* da sempre contraddistingue l'operato della nostra Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/*front office* volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

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: 15 giorni per i reclami in materia di servizi di pagamento; 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari; 45 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto contratti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto che, nel corso del 2019, la Banca ha ricevuto dieci reclami, dei quali tre sono stati respinti, sette sono stati accolti.

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

- conti corrente: n. 3
- conto deposito: n. 1
- fidejussione in favore della banca: n. 1
- prestiti personali: n. 2
- deposito vincolato: n. 2
- polizza assicurativa: n. 1

A seguito dell'attività condotta, e in relazione all'esiguo numero di reclami, comunque circoscritti a contenute disfunzioni organizzative interne, non si evidenziano aspetti per i quali sia risultato necessario rafforzare il livello di presidio.

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

EXTRABANCA S.P.A.
*c.a. Ufficio Reclami*
Via Pergolesi n. 2/a - 20124 Milano (Mi)
Tel. + 39 02.27727610 Fax. + 39 02.39190750
Email: reclami@extrabanca.eu
Pec: extrabanca@legalmail.it

La Banca provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di 30 giorni. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. 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.

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.