



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2018

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. N. 170), si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a codesta Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

Nel corso dell'anno 2018 sono pervenuti alla Banca di Sconto e Conti Correnti di Santa Maria Capua Vetere S.p.A. n. 2 (due) reclami dalla clientela.

Ai fini della classificazione dei prodotti e servizi oggetto dei reclami nonché dei relativi motivi, la Banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione semestrale sui reclami.

MACRO AREA (<i>CLASSIFICAZIONE ABI</i>)	N. RECLAMI	RIPARTIZIONE%
Servizi Bancari	2	100%
Servizi di Investimento ed Accessori	//	//
Servizi Assicurativi	//	//
Totale	2	100%

Nello schema che segue è rappresentato l'esito della gestione dei reclami.

ESITO DEL RECLAMO	N. RECLAMI	RIPARTIZIONE%
Non accolto	2	100%
Totale	2	100%

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.

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.



Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa a prodotti e servizi bancari e finanziari e alla prestazione di servizi di Pagamento o a servizi di investimento, il Cliente può presentare un reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami della Banca di Sconto e Conti Correnti di Santa Maria Capua Vetere – SpA, piazza Mazzini 58 – 81055 S. Maria C.V. (CE), telefono: 0823/893.111 – Fax: 0823/846.253, email: info@bansco.it - pec: bic.bansco@pec.eurekaibs.it. I reclami possono essere presentati per posta, via e-mail e anche consegnati a mano presso uno qualsiasi degli sportelli della Banca.

La Banca deve rispondere entro:

- 15 (quindici) giornate operative, intese come quelle in cui la Banca è operativa, dalla data di ricezione in caso di reclami aventi ad oggetto Servizi di Pagamento. In situazioni eccezionali, la Banca potrà rispondere entro un termine più protratto, in ogni caso non superiore alle 35 (trentacinque) giornate operative;
- 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetti Servizi Bancari e Finanziari;
- 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione in caso di Reclami aventi ad oggetto Prodotti assicurativi;
- 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi ed attività di Investimento.

In caso di insoddisfazione, il cliente può rivolgersi a:

- ↪ Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Filiali della Banca.
- ↪ la Camera di Conciliazione e Arbitrato (ACF) per procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli Investitori e gli Intermediari per la violazione di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli Investitori per la prestazione dei Servizi e delle attività di Investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.acf.consob.it.
- ↪ Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca.

In ogni caso, il Cliente può rivolgersi a qualsiasi altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all'art. 16 del D.Lgs. n.28 del 4/3/2010. In particolare:

- l'istanza si può presentare solo presso organismi di Mediazione operanti nel medesimo luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia (eventuale e futura);
- il Cliente e la Banca (le "Parti") fin dal primo incontro e per tutto il procedimento, sino al termine della procedura di risoluzione stragiudiziale, devono farsi assistere da un avvocato.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Banca