



## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2019

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 2019 sono pervenuti alla Banca di Sconto e Conti Correnti di Santa Maria Capua Vetere S.p.A. n. 3 (tre) 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 (CLASSIFICAZIONE ABI)	N. RECLAMI	RIPARTIZIONE%
Servizi Bancari	3	100%
Servizi di Investimento ed Accessori	//	//
Servizi Assicurativi	//	//
Totale	3	100%

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

ESITO DEL RECLAMO <sup>1</sup>	N. RECLAMI	RIPARTIZIONE%
ACCOLTO	1	33%
NON ACCOLTO	1	33%
IN ISTRUTTORIA	1	33%
Totale	3	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti illustrando i motivi dell'accoglimento o del mancato accoglimento degli stessi.

Non ci sono stati reclami sfociati in ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

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.

<sup>1</sup>  
ACCOLTO  
PARZIALMENTE ACCOLTO  
NON ACCOLTO  
IN ISTRUTTORIA  
NON DI COMPETENZA

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 ed in materia di intermediazione assicurativa, 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;
- 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF EURISC
- 30 (trenta)<sup>2</sup> giorni dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetti Servizi Bancari e Finanziari;
- 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione, in caso di esercizio dei diritti in materia di privacy (es. cancellazione da banche dati);
- 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione in caso di Reclami aventi ad oggetto Prodotti assicurativi e fondi pensione;
- 60 (sessanta) giorni<sup>3</sup> dalla data di ricezione, in caso di Reclami aventi ad oggetto Servizi Bancari e Finanziari;
- 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o il sito internet della Banca [www.bansco.it](http://www.bansco.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o direttamente presso una delle nostre Filiali.
- ☞ Arbitro per le Controversie Finanziarie (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](http://www.acf.consob.it) o il sito internet della Banca [www.bansco.it](http://www.bansco.it) oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali.
- ☞ Conciliatore Bancario e Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario -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](http://www.conciliatorebancario.it).
- ☞ IVASS - Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, per quanto concerne la violazione degli obblighi di comportamento a cui gli intermediari sono tenuti nei confronti dei contraenti polizze assicurative (ad eccezione dei reclami concernenti gli aspetti di trasparenza e correttezza nel collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs. n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, in quanto di competenza di Consob). Per sapere come rivolgersi all'IVASS può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it), o il sito internet della banca [www.bansco.it](http://www.bansco.it) oppure chiedere direttamente presso una delle nostre Filiali.
- ☞ COVIP, Piazza Augusto Imperatore, n. 27 – 00187 Roma, per questioni attinenti alle forme di previdenza complementare (escluse forme pensionistiche individuali istituite da imprese di assicurazione prima del 1° gennaio 2007 non conformi al Decreto lgs. 252/2005).

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

<sup>2</sup> Tale termine, modificato dalla Banca d'Italia con il Provvedimento del 19 marzo 2019, rimane attivo sino alla data che sarà indicata nel Provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

<sup>3</sup> Tale termine, introdotto dalla Banca d'Italia con il Provvedimento del 19 marzo 2019, rimane sospeso sino alla data che sarà indicata nel Provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. **Sino a tale data i tempi massimi di risposta restano non superiori a 30 giorni.**