

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 26/02/2024

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), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), 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 Banca Cassa di Risparmio di Savigliano S.p.A. 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 ad un'apposita struttura specializzata, costituita in seno al Servizio AML Compliance e Legale, 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:

- 60 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari;
- 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento;
- 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti alla Banca nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2023** relativi ai servizi d'investimento e ai prodotti/servizi assicurativi.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca Cassa di Risparmio di Savigliano S.p.A. ha registrato n. 17 reclami provenienti dalla Clientela, pressoché tutti afferenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Non risultano ricorsi all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario in essere. E' pervenuto un ricorso ABF dichiarato inammissibile per mancata previa presentazione del reclamo.

Si segnala altresì un ricorso ACF, chiuso con Decisione n. 7163 del 1° febbraio 2024.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 16)				
Esito reclami	Accolti: n. 8	Accolti parzialmente: n. 0	Non accolti: n. 8	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n. 9	Cliente intermedio: n. 4	Altri: n. 3	
Tipologia di prodotti/servizi	<ul style="list-style-type: none"> - conti correnti: n. 0 - carte di debito - prelevamento contante (bancomat e altri circuiti): n. 1 - apc: n. 1 - prestiti personali: n. 0 - altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.): n. 0 - altre forme di finanziamento: n. 1 - bonifici: n. 2 - carte di credito: n. 0 - assegni: n. 0 - effetti RIBA: n. 1 - aspetti generali: n. 0 - anatocismo: n. 0 - carte prepagate: n. 0 - cassette di sicurezza: n. 1 - mutui casa: n. 3 - altro: n. 6 			
Motivazioni**	<ul style="list-style-type: none"> - condizioni: n. 2 - applicazione delle condizioni: n. 0 - esecuzione delle operazioni: n. 2 - disfunzione apparecchiature: n. 0 - aspetti organizzativi: n. 2 - comunicazioni/informazioni al cliente: n. 0 - altro: n. 6 - frodi/smarrimenti: n. 2 - merito di credito: n. 1 - anatocismo: n. 0 - personale: n. 0 - segnalazione Centrale Rischi: n. 1 			
Canale distributivo	<ul style="list-style-type: none"> - sportello: n. 16 - ATM: n. 0 - HB: n. 0 			

* la tipologia di clientela è mutuata dalla tassonomia ABI:

- **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art.3/A del D.lgs. 206/2005. Viene altresì ricompresa la "clientela intermedia" allorché agisca in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta. Anche i condomini sono considerati clienti privati.
- **Cliente intermedio:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone;
- **Altri:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese, ecc.).

** si fa riferimento al motivo indicato dal Cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo, viene riportato unicamente il motivo prevalente.

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n. 1)

Nel corso del 2023 è pervenuto un reclamo con riferimento ai servizi d'investimento, reiterazione di un precedente reclamo presentato nel 2020.

Il relativo ricorso ACF si è chiuso con Decisione n. 7163 del 1° febbraio 2024; il Collegio ha rilevato un concorso di colpa e la Banca ha adempiuto alla decisione.

RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI (tot. n. 0)

Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami relativi ai prodotti e servizi assicurativi.

Savigliano, 26 febbraio 2024

Il Responsabile Servizio AML, Compliance e Legale



Mauro Aventino Bianco