

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Redatto in conformità alle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in tema di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari".

Largo Tosi 9 – 20025 Legnano

La Banca di Legnano, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza per le banche, si è dotata di apposite procedure per la sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami che consentono il pieno rispetto delle disposizioni di legge.

I reclami della clientela sono gestiti attraverso un'apposita procedura informatica denominata Sphaeres che consente una gestione tracciata ed efficiente di tutte le contestazioni pervenute nonché il rispetto dei tempi di evasione previsti dalle norme di legge. Per i reclami afferenti i servizi bancari e finanziari il tempo massimo di evasione è 30 giorni mentre per quanto attiene alle contestazioni riferite ai servizi di investimento, la Banca assicura l'inoltro alla clientela della risposta entro 90 giorni. Tale ultimo termine è ridotto a 45 giorni nel caso in cui il reclamo riguardi i prodotti assicurativi. I reclami afferenti alla privacy vengono invece trattati entro il termine massimo di 15 giorni.

In osservanza a quanto stabilito dall'Organo di Vigilanza le risposte fornite dalla Banca ai reclami istruiti dalla clientela devono contenere:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire alle forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Banca di Legnano SpA è aderente all'Ombudsman – Giuri Bancario, cui sono deputate le controversie relative ai servizi di investimento, all'Arbitro Bancario Finanziario per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, e garantisce la corretta applicazione delle procedure introdotte dal Dlgs 28/2010 in materia di mediazione civile obbligatoria.

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 corso del mese di febbraio 2012 la struttura addetta alla gestione dei reclami è stata riorganizzata in occasione della fusione per incorporazione della Cassa di Risparmio di Alessandria, ed è ora costituita dall'Ufficio Legale-Compliance e Reclami, collocata nell'ambito della Direzione Affari Societari e Compliance, in staff diretto al Direttore Generale e, pertanto, indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, al fine di garantire l'assenza di potenziali situazioni di conflitto di interessi.

Di seguito viene riportata la tabella riepilogativa dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2011, raffrontati all'anno precedente.

Largo Tosi 9 – 20025 Legnano

| TAB 1 – RECLAMI PERVENUTI | 2011 | % | 2010 | % |
|-------------------------------------|------|------|------|------|
| Totale reclami pervenuti | 110 | 100% | 110 | 100% |
| Conti Correnti e Servizi | 50 | 45% | 48 | 44% |
| Credito | 21 | 19% | 17 | 15% |
| Risparmio e servizi di investimento | 25 | 23% | 22 | 20% |
| Altro | 14 | 13% | 23 | 21% |

La situazione rilevata nel 2011 rispecchia in sostanza quella dell'anno precedente, risultando immutato il numero complessivo dei reclami pervenuti. Nel dettaglio si registrano invece variazioni nella suddivisione tra comparti, con incrementi nel "Credito" e nel "Risparmio e servizi di investimento", a discapito dei reclami censiti nella categoria generica "Altro", che subisce di conseguenza un netto ridimensionamento.

La quota più rilevante dei reclami pervenuti è relativa al comparto "**Conti correnti e servizi**", la cui consistenza è risultata sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. La maggioranza di tali reclami è riferita al servizio di conto corrente ed i principali motivi di contestazione riguardano gli errori di esecuzione e le commissioni e spese applicati; una quota più contenuta dei reclami censiti in tale comparto interessa invece le carte di credito e di debito.

Il comparto "**Risparmio e Servizi di Investimento**" registra un aumento dei reclami pervenuti rispetto al 2010, in parte condizionato dall'intervenuta prescrizione dei diritti per i portatori dei bond argentini nel mese di dicembre 2011, che ha indotto gli investitori a promuovere azioni interruttive della prescrizione medesima. Tra le motivazioni alla base dei reclami si citano carenze nell'informazione sulla natura e sui rischi degli strumenti finanziari in sede di acquisto/sottoscrizione ovvero nelle fasi successive l'investimento.

All'interno dell'area "**Credito**", dove pure si registra un trend in crescita, il servizio maggiormente interessato è quello dei mutui casa, mentre le argomentazioni dei reclami risultano distribuite su varie problematiche (informazioni, ritardi, condizioni, ecc.).

Largo Tosi 9 – 20025 Legnano

Si riporta di seguito un'ulteriore tabella che illustra l'esito dei reclami evasi nel corso del 2011, raffrontando la situazione con quella dell'anno precedente.

| TAB 2 – ESITO DEI RECLAMI | | 2011 | % | 2010 | % |
|---------------------------|-------------------------|------------|------|------|------|
| | Pendenti ad inizio anno | 5 | | 2 | |
| | Pervenuti nell'anno | 110 | | 110 | |
| | Pendenti a fine anno | 7 | | 5 | |
| | Totale evasi | 108 | 100% | 107 | 100% |
| Di cui: | Accolti | 21 | 18% | 42 | 39% |
| | Parzialmente accolti | 8 | 7% | 7 | 8% |
| | Respinti | 79 | 69% | 58 | 54% |

In linea generale si evidenzia una sostanziale stabilità nel numero dei reclami trattati mentre risulta pressoché dimezzato il numero dei reclami accolti a conferma della corretta operatività prestata dall'Istituto.

I tempi medi di evasione dei reclami sono risultati di 23 giorni .



Largo Tosi 9 – 20025 Legnano

I Clienti possono presentare un reclamo scritto alla Banca, sia per lettera raccomandata A/R indirizzandola a:

Banca di Legnano SpA
Ufficio Legale-Compliance e Reclami
Largo Tosi 9
20025 Legnano (MI)

sia per via telematica indirizzando un messaggio di posta elettronica a:

info@bancadilegnano.it

o, infine, via fax al numero:

0331 521394.

Le modalità con cui un cliente può presentare reclamo sono dettagliate sia nei contratti che nella documentazione di Trasparenza, prevista dalla normativa vigente e resa disponibile presso tutte le Filiali della Banca e tramite il sito internet www.bancadilegnano.it; la procedura di reclamo è gratuita per il Cliente.