

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009 – Suppl. Ord. N. 170)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER IL PRIMO SEMESTRE 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

HYPO Alpe-Adria-Bank S.p.A., per confermare l'attenzione che rivolge alla gestione dei reclami e all'informazione trasparente verso i propri stakeholder, realizza tale rendicontazione con cadenza semestrale.

Il tema dei reclami, infatti, riveste presso la nostra Banca una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami costituiscono un elemento segnaletico delle aree di miglioramento della qualità del servizio offerto alla Clientela, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e rappresentano, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione delle attività di HYPO Alpe-Adria-Bank S.p.A..

Nel corso del primo semestre 2010, HYPO Alpe-Adria-Bank S.p.A. ha registrato 131 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati nello schema di seguito riportato, conforme alla classificazione dei reclami di Abi (Associazione Bancaria Italiana).

Si evidenzia che nella tabella è rappresentato il numero e la classificazione dei reclami pervenuti anche per controversie non di carattere economico, nonché i reclami risolti a favore del Cliente solo per controversie di carattere economico:

Scomposizione dei reclami secondo la classificazione Abi	Reclami pervenuti (anche per controversie non di tipo economico)		Reclami risolti a favore del Cliente per controversie di tipo economico	
	Primo semestre 2010	% sul totale dei reclami del primo semestre 2010	Primo semestre 2010	% sul totale dei reclami risolti a favore del Cliente del primo semestre 2010
C/c e deposito a risparmio	5	4%	2	10%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	4	3%		
Fondi comuni di investimento mobiliare	3	2%	1	5%
Gestioni Patrimoni Mobiliari				
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)				
Aperture di credito	24	18%	4	19%
Crediti al consumo e prestiti personali				
Mutui casa	4	3%		
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	10	8%		
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	26	20%	3	14%
Bonifici diversi da transfrontalieri	2	2%		
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)				
Carte di credito				
Carte di debito - prelievo contante (bancomat ed altri circuiti)	6	5%	6	29%
Carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)				
Assegni				
Effetti Riba				
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)				
Polizze assicurative ramo danni	1	1%		
Polizze assicurative ramo vita	1	1%		
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	45	34%	5	24%
Aspetti generali				
Prodotti derivati				
Totali	131	100%	21	100%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla Clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

- applicazione delle condizioni;
- comunicazioni ed informazioni ai Clienti;
- merito creditizio e concessione di affidamenti;
- esecuzione delle operazioni.

Il Cliente può presentare un reclamo alla HYPO Alpe-Adria-Bank S.p.A. sia con lettera raccomandata a.r., sia con fax, sia con e-mail scrivendo a:

HYPO Alpe-Adria-Bank S.p.A.
Direzione Generale
Funzione Reclami
Via Alpe Adria 6
33010 Tavagnacco (Ud)
Tel. +390432537211
Fax +390432538551
e-mail: ufficioreclami@hypo-alpe-adria.com

La Funzione Reclami provvede a dare risposta alla Clientela entro il termine di 30 giorni, per i reclami relativi ai servizi bancari, ed entro il termine di 60 giorni – sempre a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso –, per i reclami riferiti ai servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, o se non ha ricevuto risposta nei tempi previsti, il Cliente, prima di rivolgersi al giudice, può ricorrere a:

- Arbitro Bancario e Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o presso le agenzie della banca.
- 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 con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia) con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06674821. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario e Finanziario si può consultare anche il sito www.conciliatorebancario.it oppure informarsi presso le agenzie della banca.
- Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob. Presso la Consob è inoltre stata istituita con delibera della Consob nr. 16763 del 29/12/2008, in attuazione alle previsioni del D.lgs 179/2007, la Camera di Conciliazione ed Arbitrato che può essere adita per la risoluzione di controversie insorte tra risparmiatori/investitori ed intermediari circa l'adempimento degli obblighi di correttezza e trasparenza stabiliti dal testo unico della finanza. L'adesione a tali strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie, avviene su base volontaria, e prevede che sia stato previamente presentato reclamo all'intermediario cui sia stata fornita espressa risposta, oppure sia decorso il termine previsto all'intermediario per la trattazione del reclamo senza che l'investitore abbia ottenuto risposta. Riferimenti e maggiori informazioni sul

funzionamento di questo sistema sono disponibili sul sito della Consob www.consob.it.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della banca nella sezione della Trasparenza dedicata ai fogli informativi, nonché nei documenti pubblicati nella medesima sezione di Trasparenza e denominati “Principali diritti del cliente”, “Guida Arbitro Bancario e Finanziario”, “Guida pratica al conto corrente” e “Guida pratica al mutuo”.