

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, (§ 3, sez. XI) in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*”, (e successivi aggiornamenti), 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 di Solution Bank 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, denominata Ufficio Reclami, 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:

- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto i servizi di pagamento (se, in situazioni eccezionali derivanti da cause di forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca, compresi gli scioperi, il malfunzionamento del sistema informativo, ecc...o casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento, ecc..., la Banca non potesse rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative);
- 30 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari (tale termine resterà valido sino alla pubblicazione del provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziali delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, successivamente i termini massimi di risposta saranno ricalibrati a 60 giorni di calendario);
- 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto prodotti e servizi assicurativi/previdenza complementare;
- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Solution Bank S.p.A. nel periodo **1° gennaio - 31 dicembre 2019** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Per completezza viene fornito altresì un rendiconto sintetico in merito ai reclami relativi ai servizi d'investimento e ai prodotti e 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, Solution Bank S.p.A. ha registrato n. 14 reclami provenienti dalla Clientela (di cui n. 4 relativi al servizio/operazione “conto corrente”, n. 3 relativi a “apertura di credito”, n. 2 al servizio “credito immobiliare ai consumatori”, n. 1 rispettivamente a “carte di

credito con pagamento a saldo”, “altri servizi incasso e pagamento” e “consulenza in materia di investimento”).

Nel corso del 2019 nessun Cliente ha presentato ricorso all’ABF – Arbitro Bancario Finanziario o all’ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 13)				
Esito reclami	Accolti: n. 2	Accolti parzialmente: n. 2	Non accolti: n. 9	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante*	Cliente privato: n. 8	Cliente intermedio: n. 1	Altri: 4	
Tipologia di prodotti/servizi	<ul style="list-style-type: none"> - conti corrente: n. 4 - depositi a risparmio: n. 0 - dossier titoli: n..... - apertura di credito: n.... - credito al consumo: n. - credito immobiliare ai consumatori: n. 2 - prestiti personali: n... - mutui casa: n. - crediti speciali: n.... - altre forme di finanziamento: n. 2 - bonifici: n. ... - stipendi e pensioni: n..... - carte di credito con pagamento a saldo: n. 1 - carte di credito revolving: n.... - carte di debito - prelev. contante (bancomat e altri circuiti): n..... - carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri): n. 1 - carte prepagate: n.... - assegni: n. - effetti riba: n.... - altri servizi incasso e pagamento: ... - fondi pensione e previdenza complementare: n.... - prodotti derivati: n.... - servizio estero: n..... - cassette di sicurezza: n.... - sito internet (gestione del sito): n..... - home banking: n..... - aspetti generali: n. 3 - altro: n..... - anatocismo: n..... - trasparenza: n..... 			
Motivazioni**	<ul style="list-style-type: none"> - condizioni: n. 1 - applicazione delle condizioni: n. 6 - esecuzione operazioni: n. 1 - disfunzioni apparecchiature : n..... - aspetti organizzativi : n. 3 - personale : n.... - comunicazioni/informazioni al cliente : n. 1 - merito di credito o simili: n. - segnalazione in centrale rischi: n. 1 - frodi e smarrimenti: n.... - anatocismo: n..... - altro: n. 			
Canale distributivo	<ul style="list-style-type: none"> - sportello: n. 13 - sito internet banca: n - sito internet patti chiari: n - ATM/self service: n.... - call center / phone banking: n 			

	- promotore finanziario: n....
	- mediatore creditizio: n....
	- esercente/dealer: n....
	- non disponibile: n....

* 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 Dlgs 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 (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,...).

** 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.

---ooOoo---

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (totale n. 1)				
<i>Esito reclami</i>	Accolti: n. 1	Accolti parzialmente: n.....	Non accolti: n....	In istruttoria: n....
<i>Tipologia di reclamante*</i>	Cliente privato: n.1	Cliente intermedio: n....	Altri:.....	
<i>Tipologia di prodotti/servizi</i>	- negoziazione per conto proprio: n.....			
	- esecuzione ordini per conto clienti: n.....			
	- titoli: n.....			
	- pronti contro termine: n....			
	- gestione di portafogli: n....			
	- ricezione e trasmissione ordini: n....			
	- consulenza in materia di investimento: n. 1			
	- sottoscrizione/collocamento con assunzione a fermo o di garanzia per emittente			
	- collocamento senza assunzione a fermo ne' assunzione di garanzia per emittente			
	- trading on-line: n....			
	- gestione sistemi multilaterali di negoziazione: n.....			
	- custodia ed amministrazione			
	- concessione finanziamenti			
	- intermediazione in cambi			
	- altri servizi accessori			
- assicurazioni rami III e V: n....				
<i>Motivazioni**</i>	- operazioni non autorizzate: n....			
	- operazioni non adeguate: n....			
	- operazioni non appropriate: n....			
	- operazioni in conflitto di interesse: n....			
	- errata esecuzione degli ordini: n....			
	- ritardata esecuzione degli ordini: n....			
	- mancata esecuzione degli ordini: n....			
	- informativa preventiva all'operazione non adeguata: n..1			
	- informativa successiva all'operazione non adeguata: n....			
	- applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite: n....			
	- mancato rispetto del mandato di gestione: n....			
	- rendimenti insoddisfacenti: n....			
	- ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità e degli strumenti finanziari ad altro intermediario: n....			
	- mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto: n....			
	- mancata consegna documentazione richiesta: n....			
	- mancata o ritardata risposta ad altro reclamo: n....			
	- mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV: n....			
	- altro: n....			

* 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 Dlgs 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 (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

** 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.

---ooOoo---

RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI (Tot. n. 0)				
<i>Esito reclami</i>	Accolti: n....	Transatti: n.....	Respinti: n.....	
<i>Tipologia di reclamante*</i>	Cliente privato: n.....	Cliente intermedio: n....	Altri:.....	
<i>Tipologia di prodotti/servizi</i>	Comparto vita:			
	- caso morte: n.....			
	- caso vita: n.			
	- miste: n.....			
	- index linked: n.....			
	-unit linked: n.....			
	-multiramo: n.....			
	-capitalizzazione: n.....			
	-previdenziali: n....			
	-altri: n.....			
	Comparto danni:			
	- furto auto: n....			
	- furto altri casi: n....			
	- infortuni: n....			
	- Incendio: n....			
	- malattia: n....			
	- credito/cauzione: n....			
	- R.C. diversi: n....			
	- Altri danni ai beni: n....			
	- R.C. Auto/Natanti: n....			
	- Trasporti: n....			
	- Tutela legale: n....			
	- Assistenza: n....			
	- altri: n....			
	<i>Canale distributivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - sportello n. - sito internet banca - call center / phone banking; - promotore finanziario; - mediatore creditizio; - non disponibile (anche quando è generico su relazione banca-cliente) 		

* 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 Dlgs 206/2005. Viene altresì ricompresa la “clientela intermedia” allorquando 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 (soc. di capitali, ASL, aziende municipalizzate, altre imprese,..).

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta: consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail o posta elettronica certificata all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca:

Solution Bank S.p.A.
c.a. Ufficio Reclami
Corso della Repubblica, 126 – 47121 – Forlì (FC)
Tel. 0543 – 811.137 / Fax 0543 – 811.118
Email: reclami@solution.bank
PEC: legale@pec.solution.bank

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di: *i*) 15 giorni lavorativi per i reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento (se, in situazioni eccezionali derivanti da cause di forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca, compresi gli scioperi, il malfunzionamento del sistema informativo, ecc...o casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento, ecc..., la Banca non potesse rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative), *ii*) 30 giorni di calendario per i reclami relativi ai prodotti e servizi bancari e finanziari (tale termine resterà valido sino alla pubblicazione del provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni della Banca d'Italia sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziali delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, successivamente i termini massimi di risposta saranno ricalibrati a 60 giorni di calendario), *iii*) 45 giorni di calendario per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi/di previdenza complementare e *iv*) 60 giorni di calendario per i reclami relativi ai servizi di investimento.

Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati può rivolgersi:

- A. in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato è successivo alla data dell'01.01.2009, nel limite di 100.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alle Filiali di Solution Bank S.p.A.
- B. in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento: all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob: entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca, nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro e per questioni attinenti la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza da parte dell'intermediario; il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Per maggiori informazioni sull'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>.
- C. anche in assenza di preventivo reclamo: all'organismo di conciliazione bancaria "Conciliatore BancarioFinanziario" a cui la Banca ha aderito. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario può chiedere informazioni presso le Filiali della Banca oppure sul sito <https://www.conciliatorebancario.it>

Qualora intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore BancarioFinanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi all'ACF, secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato. L'elenco degli organismi di mediazione accreditati presso il Ministero della Giustizia e iscritti nel Registro degli organismi di mediazione ai sensi dell'art. 16 del D. Lgs. 28/2010 è disponibile sul sito <https://www.giustizia.it>.

Rimane in ogni caso impregiudicato per il cliente, sulla base delle modalità operative delle rispettive Autorità competenti in materia, il diritto di: *i*) presentare esposti alla Banca d'Italia secondo le modalità previste e consultabili sul sito <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/>; *ii*) presentare reclami all'IVASS secondo le modalità previste e consultabili sul sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/>; *iii*) presentare esposti alla COVIP secondo le modalità previste e consultabili sul sito <https://www.covip.it/?cat=150>.

Tutta la documentazione è a disposizione sul sito istituzionale della Banca www.solution.bank e presso le Filiali.

Solution Bank S.p.A.
Ufficio Reclami