

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

Il presente documento è redatto in conformità alle disposizioni di Banca d'Italia del luglio 2009 (e successive integrazioni e modifiche) in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, le quali prevedono che - annualmente - venga predisposto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2020 il Banco di Desio e della Brianza S.p.A. ha registrato n. 459 reclami formulati dalla clientela, classificati come di seguito indicato.

### Esito reclami pervenuti

	<b>N.</b>	<b>% SUL TOTALE</b>
Accolti	132	28,08%
Respinti	327	71,2 %
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>100 %</b>

### Tipologia di servizio interessato

<b>SERVIZIO</b>	<b>N.</b>	<b>% SUL TOTALE</b>
C/c e depositi a risparmio	116	25,3%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	77	16,8%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	52	11,3%
Aspetti generali	47	10,2%
Carte di debito - prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	20	4,4%
Segnalazioni in banche dati (cr, crif, etc.)	19	4,1%
Mutui case	16	3,5%
Aperture di credito	15	3,3%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	15	3,3%
Assegni	11	2,4%
Polizze assicurative ramo danni	11	2,4%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	10	2,2%
Carte di credito	10	2,2%
Fondi comuni di investimento mobiliare	10	2,2%
Bonifici	9	2,0%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	8	1,7%
Segnalazione cai	4	0,9%

Carte di debito - trasferimento fondi (pagobancomat e altri circuiti)	3	0,7%
Effetti riba	2	0,4%
Privacy	2	0,4%
Crediti al consumo e prestiti personali	1	0,2%
Polizze assicurative ramo vita	1	0,2%
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>100 %</b>

### Tipologia dei reclami

	<b>N.</b>	<b>% SUL TOTALE</b>
Bancari	377	82,1 %
Servizi di pagamento	47	10,2 %
Finanziari	23	5,0 %
Assicurativi	12	2,6 %
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>100 %</b>

### Tipologia di cliente

<b>CLIENTE</b>	<b>N.</b>	<b>% SUL TOTALE</b>
Privato	303	66,0 %
Intermedio	51	11,1 %
Altro	105	22,9 %
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>100 %</b>

### Motivo del reclamo

<b>MOTIVO</b>	<b>N.</b>	<b>% SUL TOTALE</b>
Esecuzione operazioni	170	37,0 %
Aspetti organizzativi	81	17,6 %
Merito creditizio	62	13,5 %
Condizioni	37	8,1 %
Personale	37	8,1 %
Altro	20	4,4 %
Frodi e smarrimenti	20	4,4 %
Comunicazioni e informazioni alla clientela	17	3,7 %
Disfunzioni apparecchiature ATM o POS	15	3,3 %
<b>Totale</b>	<b>459</b>	<b>100 %</b>

La Banca, nell'ambito della propria *mission*, presta particolare attenzione alla tematica dei reclami, ricercando un costante dialogo con la propria clientela e si pone l'obiettivo di selezionare e di fornire servizi su misura a clienti conosciuti in modo così approfondito da potere anticipare le loro esigenze, sia in tema di finanziamento delle attività produttive sia in tema di gestione del risparmio dei patrimoni. Il comportamento con la clientela è improntato a principi di trasparenza, diligenza, onestà, riservatezza ed imparzialità. Una attenta ed efficace gestione dei reclami, oltre a rappresentare un'opportunità per il Banco di ristabilire con il Cliente una relazione di fiducia, è occasione per evidenziare eventuali aree di miglioramento nella qualità dei servizi e dei prodotti offerti alla Clientela e per contenere eventuali rischi reputazionali.

Il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca con le seguenti modalità:

1. inoltrarlo, tramite posta ordinaria indirizzata a:  
Banco di Desio e della Brianza S.p.A.  
Ufficio Reclami  
Via Rovagnati, 1  
20832 – Desio (MB)
2. consegnarlo direttamente presso gli sportelli delle filiali ove il Cliente intrattiene rapporti;
3. inviarlo per posta elettronica a: [reclami@bancodesio.it](mailto:reclami@bancodesio.it) oppure [reclami@pec.bancodesio.it](mailto:reclami@pec.bancodesio.it);
4. trasmetterlo a mezzo fax al seguente numero: +39.0362.488201.

*Il Cliente ha, inoltre, la possibilità di inoltrare il reclamo mediante la compilazione del modulo presente sul sito internet alla sezione dedicata ai reclami.*

La Banca risponderà nei tempi più solleciti e comunque:

- entro 15 giorni operativi, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento;
- entro 60 giorni, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari (conti correnti, depositi, mutui, finanziamenti, etc.) per i reclami presentati dal 1° ottobre 2020;
- entro 60 giorni, se il reclamo è relativo a servizi di investimento;
- entro 45 giorni, se il reclamo è relativo a servizi assicurativi aventi ad oggetto le attività di collocamento di prodotti assicurativi.

Al ricevimento del reclamo la Banca provvederà ad inviare tempestivamente conferma dell'avvenuta presa in carico della contestazione, indicando i tempi di evasione come da normativa di settore.

Se il reclamo risulterà fondato, la Banca lo confermerà per iscritto al Cliente; qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata, o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, la risposta preciserà – per quanto prevedibili – i tempi tecnici che risulteranno perciò necessari. Nel caso ritenesse invece di non accogliere il reclamo, la Banca risponderà comunque per iscritto precisando le ragioni della sua decisione.

In tal caso, o se non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti, o se comunque insoddisfatto dell'esito del reclamo, prima di ricorrere al Giudice il Cliente potrà rivolgersi:

- 1) 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 200.000 euro (per i ricorsi presentati dal 1° ottobre 2020) se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
  - al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.
- 2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): nel limite di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo

3) in caso di controversie inerenti servizi e attività di collocamento di polizze assicurative:

- all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS);
- per le ipotesi di sottoscrizione di polizze abbinate a prodotti bancari il cliente potrà rivolgersi anche all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con le modalità sopra indicate al punto 1).
- Restano esclusi dalla competenza dell'IVASS, le controversie in materia di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi emessi da imprese di assicurazione di cui all'art. 1 comma 1, lett. W-bis.3 del TUF (Polizze Ramo I rivalutabili e/o con partecipazione agli utili, polizze ramo III e V), per le quali vale invece la competenza della Consob e pertanto si applica la disciplina in materia di servizi e attività di investimento di cui in precedenza a punto 2);
- In tale ultimo caso la Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Per maggiori informazioni sulle modalità con le quali rivolgersi ai suddetti organismi è possibile consultare i rispettivi siti, di seguito indicati, oppure rivolgersi alle Filiali della Banca:

- per l'Arbitro Bancario Finanziario, [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it);
- per l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, sul sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);
- per l'IVASS, sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).