

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo al 2018

Il presente documento è redatto ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 (e successive modificazioni/integrazioni), le quali prevedono che annualmente venga pubblicato sul sito *internet* dell'intermediario un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono fornite nella sezione dedicata ai "Reclami" presente sul sito *internet* della Banca ⁽¹⁾; inoltre, nella sezione "Trasparenza" del sito stesso è disponibile la "Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario".

La gestione dei reclami è attribuita alla competenza della Funzione "Affari Societari" (nello specifico, "Affari Societari, Legale e Gestione Crediti Deteriorati"), quale struttura indipendente dalle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi offerti, cui è altresì affidata la tenuta del relativo registro. L'Ufficio Reclami fornisce un riscontro ad ogni reclamo pervenuto, assicurando il rispetto dei tempi massimi di evasione previsti dalla normativa, nel rispetto delle procedure interne adottate in materia dalla Banca.

* * *

Il presente documento riporta i dati dei reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2018.

Nei precedenti tre anni, la Banca non ha ricevuto alcun reclamo in ordine ai servizi prestati. Nel 2018, in concomitanza con la crescita dei volumi del bacino di clientela della Banca, l'Ufficio Reclami di Igea Banca S.p.A. ha ricevuto n. 8 reclami tutti relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari, per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

Servizio	Causale	Reclami ricevuti
Conto corrente e operazioni di incasso e pagamento	Applicazione condizioni	1
	Esecuzione operazioni	2
	Comunicazioni e informazioni al cliente	1
	Segnalazione C.R.	1
	Altro	2 ⁽²⁾
Conto deposito	Esecuzione operazioni	1

¹ Ove sono altresì presenti informazioni relative (i) alle modalità con cui rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie attivo presso la Consob ("ACF" - istituito con delibera n. 19602 del 2016), il quale è competente per le controversie riguardanti la prestazione dei servizi di investimento ed è operativo dal gennaio 2017; (ii) alla gestione dei reclami derivanti dall'attività di distribuzione assicurativa svolta dalla Banca quale intermediario assicurativo iscritto alla sez. D) del RUI.

² Più specificatamente, si tratta di: (i) operatività relativa al rilascio di assegni bancari; (ii) abilitazione all'uso di POS all'estero, relativamente alla quale – nel mese di aprile 2019 – è stato notificato dal cliente atto di citazione dinanzi la competente Autorità Giudiziaria; si specifica che non è stato esperito, presso gli organismi competenti, il tentativo obbligatorio di mediazione previsto dalla vigente normativa per i servizi bancari.

Igea Banca S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale Via Paisiello, 38-00198 Roma
 Capitale Sociale €. 41.365.212,77 i.v.
 www.igeabanca.it - segreteria@igeabanca.it
 Aderente al fondo interbancario di tutela dei depositi.

Registro delle Imprese di Roma n. 1458105
 Cod. Fisc. e Partita IVA 04256050875
 Iscrizione all'Albo delle Banche al n. 5640 Codice
 ABI n.5029.4 Aderente al fondo nazionale di
 garanzia.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito della trattazione dei reclami ricevuti alla data del 31 dicembre 2018:

Esiti dei reclami	
Accolti	2
Respinti	6 ⁽³⁾

L'evasione dei reclami ricevuti è avvenuta nel rispetto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento.

Igea Banca S.p.A.

³ In un caso la Banca, pur non dando seguito alla richiesta formulata dal cliente, ha comunque riconosciuto allo stesso un ristoro economico.

Igea Banca S.p.A.

Sede Legale e Direzione Generale Via Paisiello, 38-00198 Roma
Capitale Sociale €. 41.365.212,77 i.v.
www.igeabanca.it - segreteria@igeabanca.it
Aderente al fondo interbancario di tutela dei depositi.

Registro delle Imprese di Roma n. 1458105
Cod. Fisc. e Partita IVA 04256050875
Iscrizione all'Albo delle Banche al n. 5640 Codice
ABI n.5029.4 Aderente al fondo nazionale di
garanzia.