

**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 e successive modifiche ed integrazioni)

PREMESSA

Riportiamo di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010 secondo quanto indicato nelle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari".

Per reclamo si intende ogni atto scritto col quale, ogni cliente chiaramente identificabile, contesta alla banca un comportamento o un'omissione a mezzo:

- ❑ Lettera o raccomandata a/r indirizzata ad Allianz Bank Financial Advisors SpA, Unità Organizzativa Compliance, Piazzale Lodi 3, 20137 Milano;
- ❑ Fax 02.8058.0338;
- ❑ Messaggio di posta elettronica inviato alla casella reclami@allianzbank.it;

e agli indirizzi resi noti alla clientela con i canali messi a disposizione tempo per tempo dalla stessa.

La Banca si impegna a rispondere al cliente che presenta un reclamo:

- ❑ entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (ad esempio conti correnti, carte di credito e di pagamento);
- ❑ entro 90 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2010

Nel corso del 2010 Allianz Bank Financial Advisors SpA ha registrato n. 1.064 reclami provenienti dalla clientela, di cui:

- ❑ N. 708 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- ❑ N. 356 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori.

Nello schema che segue riportiamo la scomposizione dei reclami ricevuti nel corso del 2010 suddivisi per macro aree.

Scomposizione dei reclami per macro area	Anno 2010	% su totale reclami 2010
Conti correnti e operazioni incasso e pagamento	687	64,5%
Servizi di investimento	339	31,9%
Titoli	20	1,9%
Finanziamenti	18	1,7%
Totale	1.064	100%

In relazione alla tipologia di reclami più significativa (conti correnti e operazioni di incasso e pagamento), si riportano di seguito i dati di dettaglio sulle casistiche più frequenti:

- ❑ **"Frodi/smarrimenti"**, nello specifico risultano pervenute n. 409 lamentele riferite alla clonazione della carta bancomat. Per n. 344 casi la Banca ha accertato la clonazione della carta bancomat, mentre per n. 27 casi risultano respinte le richieste risarcitorie e per n. 38 risultano al 31.12.10 in corso le valutazioni della Banca medesima.
- ❑ **"Esecuzione delle operazioni"**, nello specifico risultano pervenute n. 75 lamentele per ritardi e n. 63 lamentele per errori. Con riferimento ai ritardi, n. 31 si riferiscono ai tempi di attesa per la chiusura del conto corrente, mentre n. 22 lamentano ritardi nell'esecuzione di operazioni varie.
Dei n. 138 reclami, n. 64 lamentano un danno economico accolto dalla Banca in n. 31 casi.

Nello schema che segue riportiamo il dettaglio della gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2010.

Dettaglio gestione dei reclami	n. reclami	% su totale reclami
Reclami composti	915	86%
Reclami in valutazione al 31.12.10	149	14%
Totale	1.064	100%
di cui ricorsi all'ABF	5	0,47%

Ricordiamo infine che:

- ❑ nel caso di reclami relativi ai servizi bancari e finanziari, se il Cliente non è soddisfatto o se non ha avuto risposta nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca può rivolgersi a:
 - l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** competente anche in tema di bonifici transfrontalieri. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si possono consultare i siti www.arbitrobancariofinanziario.it, www.allianzbank.it o chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
 - l'**Organismo di Conciliazione Bancaria**, attivo presso l'associazione «Conciliatore Bancario Finanziario», per fare istanza di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con la Banca grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per sapere come ricorrere all'Organismo si può consultare il «Regolamento di procedura per la conciliazione» reperibile sul sito www.allianzbank.it oppure sul sito www.conciliatorebancario.it.
- ❑ nel caso di reclami relativi alla prestazione di servizi e di attività di investimento e di servizi accessori, se il Cliente non è soddisfatto o se non ha avuto risposta nel termine di 90 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca può rivolgersi a:
 - l'**Ombudsman-Giurì Bancario** e all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** entrambi attivi presso l'associazione «Conciliatore Bancario Finanziario». Per sapere come ricorrere a questi due organismi si possono consultare i relativi regolamenti reperibili sul sito www.allianzbank.it oppure sul sito www.conciliatorebancario.it;
 - la **Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob** per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. Per sapere come rivolgersi alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob è possibile consultare il sito www.camera-consob.it.

A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 28/2010, il preventivo ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario o ad uno degli altri Organismi previsti dal menzionato D. Lgs. 28/2010, costituisce condizione di procedibilità delle eventuali domande giudiziali rivolte nei confronti della Banca aventi ad oggetto i rapporti intrattenuti con la medesima. A tali fini la Banca aderisce all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero di Giustizia.