

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

In conformità alle disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", come successivamente integrato e modificato da ultimo in data 19.03.2019 (in vigore dal 01.07.2019), si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2019.

Nel corso dell'anno Hypo Alpe-Adria-Bank S.p.A. ha registrato n. 98 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati. In caso di reclamo attinente a più tematiche, la classificazione è stata effettuata in base ad un giudizio di prevalenza delle contestazioni.

Nella tabella di riepilogo che segue sono rappresentati il numero e la classificazione dei reclami pervenuti, nonché, tra questi, l'evidenza di quelli risolti a favore del Cliente.

Scomposizione dei reclami pervenuti secondo la classificazione ABI	Reclami pervenuti	% sul totale dei reclami ricevuti	Reclami accolti/ parz. accolti	% sul totale dei reclami accolti/ parz. accolti
Conti correnti e deposito a risparmio	7	7,14%	1	8,33%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	1	1,02%	1	8,33%
Fondi comuni di investimento mobiliare	2	2,04%		
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	2	2,04%		
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	78	79,60%	10	83,34%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	2	2,04%		
Segnalazioni in centrale rischi	6	6,12%		
Totali	98	100,00%	12	100,00%

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti inoltre:

Esposti pervenuti da Banca d'Italia (richieste informative di Banca d'Italia su reclami pervenuti a Hypo Alpe-Adria-Bank S.p.A.)	7
Esposti pervenuti dalla CONSOB (segnalazioni che l'intermediario ha ricevuto dalla CONSOB)	-
Esposti dalle Authorities (segnalazioni che l'intermediario ha ricevuto dal Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato)	-
Citazioni legali pervenute a seguito di risposte fornite a reclami	23
Ricorsi all' Arbitro Bancario e Finanziario	3
Ricorsi all' Arbitro per le Controversie Finanziarie	-

Anche nel corso del 2019, per alcuni dei reclami non è stato possibile rispettare la tempistica di riscontro. Circa il 91 % dei reclami è stato riscontrato entro i termini previsti dalla normativa vigente.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Hypo Alpe-Adria-Bank S.p.A. con lettera raccomandata a.r a mezzo con pec oppure e-mail, scrivendo a:

Hypo Alpe-Adria-Bank S.p.A.
Direzione Generale
Ufficio Reclami
Via Alpe Adria n.6
33010 Tavagnacco (Ud)
Tel. +390432537211
e-mail: ufficioreclami@hypo-alpe-adria.it
pec: protocollo@pec.hypo-alpe-adria.it

Sul sito internet la Banca, alla sezione “Reclami”, mette a disposizione della clientela l’informativa sulle modalità trattazione dei reclami.

La regolamentazione specifica prevede che la Banca provveda a dare risposta alla Clientela entro il termine di 30 giorni per i reclami relativi ai servizi bancari, 15 giorni operativi per quelli relativi ai servizi di pagamento, 45 giorni per i reclami riguardanti servizi assicurativi ed entro il termine di 60 giorni per i reclami riferiti ai servizi di investimento. Il termine di riscontro è sempre calcolato a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Il Cliente, in caso di insoddisfazione o qualora non abbia ricevuto risposta nei tempi previsti dalla normativa, prima di rivolgersi al giudice può ricorrere a:

- Arbitro Bancario e Finanziario (ABF). Il Cliente può rivolgersi allo stesso qualora abbia in corso o abbia avuto rapporti contrattuali con la Banca relativi a servizi bancari e/o finanziari (sono esclusi i servizi di investimento). Prima di rivolgersi all'Arbitro, il cliente deve aver fatto almeno un tentativo di risolvere il problema direttamente con la banca attraverso la presentazione di un reclamo. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario è possibile consultare il sito www.arbitrobancario-finanziario.it oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o chiedere informazioni alla 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 Finanziario è possibile consultare il sito www.conciliatorebancario.it o chiedere informazioni alla Banca.
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Dal 9 gennaio 2017 prende il posto della Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita presso la CONSOB e dell'Ombudsman-Giurì Bancario. Il Cliente può rivolgersi allo stesso per controversie fra investitori ed intermediari relative alla violazione, da parte di questi ultimi, degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a loro carico quando prestano servizi di investimento e servizi di gestione collettiva del risparmio (ossia nell'esercizio delle attività disciplinate dal D.Lgs. 58/1998 – Testo Unico della Finanza TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) è possibile consultare il sito www.acf.consob.it o chiedere informazioni alla Banca.

- Con specifico riferimento alle polizze assicurative e ai prodotti finanziario-assicurativi e di capitalizzazione distribuiti da Hypo Alpe Adria Bank S.p.A. se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta da parte dell'Intermediario entro i termini previsti (45 giorni dal ricevimento del reclamo), prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:
 - per le polizze assicurative, all'IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari, Via del Quirinale 21, 00187 Roma, a mezzo raccomandata a/r o via fax al n. 06.42.133.206 o via PEC all'indirizzo ivass@pec.ivass.it (per maggiori informazioni è possibile consultare il sito www.ivass.it);
 - per i prodotti finanziario-assicurativi e di capitalizzazione all'Arbitro per le Controversie Finanziarie istituito presso la Consob, presentando il ricorso on line, come sopra indicato.

Tali indicazioni, nel rispetto della normativa sulla trasparenza, sono presenti nelle lettere di riscontro ai reclami.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Banca, nella sezione della Trasparenza, per ogni singolo prodotto, nonché nei documenti pubblicati nella medesima sezione e denominati "Guida Arbitro Bancario e Finanziario", "Guida pratica al conto corrente" e "Guida pratica al mutuo".