



RECLAMI

Provvedimento del governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche

In riferimento alle disposizioni in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza della relazione tra intermediari e clienti*” Banca D'Italia ha emanato un provvedimento che disciplina, tra l'altro, anche le procedure inerenti la trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela. A tal proposito ricordiamo che la normativa di settore contempla a carico degli intermediari - tra gli altri adempimenti - l'obbligo di pubblicare, annualmente, sul proprio sito internet, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Pertanto, Banca Lecchese, nell'ottemperare alle disposizioni sopra richiamate, ha dedicato questa pagina on-line al riepilogo dei dati inerenti i reclami pervenuti nell'anno 2015.

Funzione dei reclami:

Il cliente può presentare reclamo scritto a Banca Lecchese, tramite lettera (al seguente indirizzo postale: Nucleo Segreteria, P.zza Manzoni ang. Via Visconti, 23900 Lecco) o per via telematica (al seguente indirizzo e-mail reclami@bppl.it), qualora egli intenda lamentare una disfunzione o un disservizio relativo a prodotti o servizi bancari o finanziari. La Banca risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo qualora lo stesso sia riferito a prodotti o servizi bancari mentre entro 90 giorni se è relativo a servizi di investimento, 15 se riguarda la Privacy. Qualora i reclami e le richieste pervenute non trovino accoglimento, la Banca, in sede di replica (ovvero con la lettera di risposta) fornisce indicazioni circa la facoltà riconosciuta agli interessati di adire agli organismi di natura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie, mediante ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) o con domanda di conciliazione da presentare al Conciliatore Bancario e Finanziario. Tale facoltà, viene comunicata, come detto, non solo nella lettera di replica, ma è, altresì, oggetto di specifiche clausole contrattuali nonché pubblicata, in ossequio alla normativa sulla Trasparenza Bancaria, nei Fogli Informativi a disposizione della clientela.

Report 2015

Nel corso dell'anno 2015 risultano inoltrati al ns. Istituto n. 4 reclami bancari ed n. 1 reclamo finanziario.

Con la tabella sotto riportata, forniamo una rappresentazione dei reclami pervenuti alla nostra Banca in ragione delle loro causali, secondo una classificazione proposta dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA	ANNO 2015
C/C e Depositi a Risparmio	1
Titoli (custodia e intermed. non per risparmio gestito)	1
Fondi comuni d'investimento mobiliare	0
Gestione patrimoni mobiliari	0
Altri prodotti di investimento	0
Aperture di credito	0
Crediti al consumo / prestiti personali	1

Mutui casa	0
Crediti Speciali	0
Altre forme di finanziamento	0
Bonifici	0
Stipendi e pensioni	0
Carte di credito	0
Carte di debito (Bancomat)	0
Carte di Debito (Pagobancomat)	0
Assegni	1
Effetti / RIBA	0
Altri Servizi di incasso / pagamento	0
Polizze assicurazioni danni	0
Polizze assicurazioni vita	0
Altro	1
Aspetti Generali	0
TOTALE	5