



**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 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10.09.2009 –
Suppl. Ord. N. 170 e successive modifiche)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, regolati dalla disciplina medesima.

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	ANNO 2023
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	44
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	29
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	0
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	55
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	14
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE)	4



TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	9
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	3
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	18
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	26
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	3
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	4
✓ ASPETTI GENERALI	10
✓ PRODOTTI DERIVATI	0
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	4
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	5
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	17
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	8
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	6
✓ PERSONALE	1
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	7
✓ FRODI/SMARRIMENTI	9
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
✓ ALTRO ¹	15

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, segnalazioni legate alle tematiche di Parità di Genere, motivazioni non citate tra le precedenti.



TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	73
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	52
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	21
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO (TRANSATI/ACCOLTI N. 21 – COMPOSTI SENZA ONERI N. 31)	73
RECLAMI IN STATO “APERTO”	0

RICORSI ALL'ABF	ANNO 2023
	NUMERO
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0
✓ DI CUI RESPINTI	6
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	2

I reclami sono suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi (1^a colonna a sinistra) e per motivi del reclamo, che vengono di seguito sinteticamente descritti:

CONDIZIONI	(del servizio)
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	(mancata, erronea, parziale, ritardata applicazione)
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	(errori, ritardi, disattese disposizioni cliente)
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE	(malfunzionamento delle apparecchiature ATM e POS)
ASPETTI ORGANIZZATIVI	(disfunzioni, inconvenienti di vario tipo verificatesi nel rapporto con il cliente)
PERSONALE	(comportamento del personale, scortesia)
COMUNICAZIONI/INFORMAZIONI	(ritardata, inadeguata, erronea informazione alla clientela)
FRODI, SMARRIMENTI	(misure di sicurezza non adeguate o in ritardo)
MERITO DI CREDITO E SIMILI	(mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni)
ALTRO	(tutto ciò che non rientra nelle tipologie precedenti)



Si precisa che i reclami sono pervenuti da Clienti Privati (n. 55), Clienti Intermedi (n. 14) e da Altri Clienti (n. 4), per un totale di n. 73.

Le suddette tipologie di clienti vengono identificate come segue:

Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. a), del D. Lgs. n. 206 del 2005 o che agisce in qualità di “privato”, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Cliente intermedio: artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

Altri: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.).

Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution): nel corso dell'anno 2023, sono stati notificati alla Banca 8 ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (precisamente all'ABF), 5 dei quali preceduti da reclami (2 di questi presentati nel 2022), aventi ad oggetto:

- 5 strumenti elettronici di pagamento;
- 1 segnalazioni in CRIF;
- 1 richiesta di rimborso per assegno rivelatosi falso;
- 1 richiesta di risarcimento per negligenza nella conservazione dei documenti.

Per i predetti Ricorsi in merito ai quali il Collegio di riferimento si è già espresso (6), il pronunciamento è risultato favorevole alla Banca.

Si segnala, inoltre, che, sempre alla data del 31 dicembre 2023, non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies*, D. L. n. 1/2012, come convertito dalla legge 62/2012.

Si informa, infine, che nel corso del 2023 sono state presentate n. 4 istanze di mediazione promosse ai sensi del D.lgs. 28/2010 (e successive modifiche), tutte con esito negativo. Per una di queste è stato successivamente promosso il giudizio avanti l'Autorità giudiziaria.

25.01.2024