



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 2019

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	NUMERO
NATURA DEL RECLAMO	ANNO 2019
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	34
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	22
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	3
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	44
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANTI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	10
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE)	5

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
NATURA DEL RECLAMO	ANNO 2019
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	22
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	5
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	7
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	13
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	1
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	4
✓ ASPETTI GENERALI	7
✓ PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	1
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	23
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	7
✓ PERSONALE	2
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	7
✓ FRODI/SMARRIMENTI	5
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
✓ ALTRO ¹	10

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, motivazioni non citate tra le precedenti.

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
NATURA DEL RECLAMO	ANNO 2019
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	59
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	7
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	16
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	43
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	16

(eventuale)

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO
	ANNO 2019
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	1
✓ DI CUI RESPINTI	
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	

I reclami sono suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi (1^ 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. 44), Clienti Intermedi (n. 10) e da Altri Clienti (n. 5), per un totale di n. 59.

Le suddette tipologie di clienti vengono identificate come segue:

Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di Consumatore ai sensi dell'art. 3/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.).

Si informa, inoltre, che nel corso del 2019 sono state presentate n. 6 istanze di mediazione promosse ai sensi del D.lgs. 28/2010 (come modificato dal D.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013) e che nessun ricorso è stato presentato agli Organismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (salvo una decisione pervenuta relativa ad un reclamo presentato nel 2018).