

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

La Sezione XI delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 e successive modificazioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevede la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La corretta trattazione dei reclami costituisce per la Banca un obiettivo prioritario nella relazione con la clientela e uno strumento per individuare eventuali criticità e migliorare la qualità dei servizi resi.

Nel corso del 2021 sono pervenuti 17 reclami, di cui 16 sui servizi bancari e finanziari e 1 sui servizi di investimento. Dei 17 reclami, n. 4 sono pervenuti nella forma dell'esposto presentato dalla clientela a Banca d'Italia. Di seguito un breve riepilogo:

	2021	
	Pervenuti	% su totale reclami
Servizi bancari e finanziari	16	94%
Servizi di investimento	1	6%
Totale	17	100 %

Relativamente ai reclami sui servizi bancari e finanziari, i dati riguardano la categoria "mutui ed altri finanziamenti".

Nella seguente tabella viene riportata la composizione dei reclami pervenuti nel 2021 e il risultato di quelli evasi, con indicazione del relativo esito:

Categorie reclami	Reclami definiti nel 2021					
	Pervenuti	Evasi	Accolti	%	Non accolti	%
Servizi bancari e finanziari (mutui e altri finanziamenti)	16	16	3 ¹	18%	13	81%
Servizi di investimento (negoiazione in c/proprio)	1	1	0	-	1	1%
TOTALE	17	17	3	18%	14	82%

Le principali motivazioni alla base dei reclami sono evidenziate nella seguente tabella:

Motivazioni reclami	Reclami pervenuti nel 2021	
	Pervenuti	% su totale reclami pervenuti
CRIF (Segnalazioni varie in CR)	2	12%
Anatocismo, Usura e Trasparenza	10	59%
Applicazione delle condizioni	0	-
Comportamenti del personale	0	-
Altre motivazioni	5	29%
TOTALE	17	100%

¹ Trattasi di reclami parzialmente accolti che non hanno comportato alcun esborso per la Banca.

Tutti i reclami sono stati evasi entro i termini stabiliti dalla normativa che sono fissati in 60 giorni di calendario per i reclami sui prodotti e servizi bancari e finanziari e servizi di investimento.

Non è pervenuto nell'anno 2021 alcun ricorso ABF e ACF. Si segnala peraltro che nell'anno 2021 è pervenuta la decisione dell'ACF parzialmente favorevole per la Banca in merito ad un ricorso pendente del 2019 in materia di servizi di investimento.

La Banca mette a disposizione della clientela, sia sul sito internet sia presso la sede e i locali aperti al pubblico, l'Informativa sulla trattazione dei reclami, allo scopo di rappresentare le modalità, condizioni e tempistiche per la presentazione e la trattazione dei reclami, nonché sulla possibilità di ricorrere ai sistemi stragiudiziali delle controversie cui la Banca aderisce, con particolare riferimento all'Arbitro Bancario Finanziario e al Conciliatore Bancario Finanziario, con indicazione dei rispettivi recapiti (indirizzi, numeri di telefono, sito internet).

Ulteriori informazioni sono riportate nel sito Internet della Banca, nelle sezioni dedicate ai Reclami e alla Trasparenza, dove è possibile, inoltre, scaricare in formato pdf la Guida pratica all'ABF, e nelle quali è disciplinato il funzionamento dei sistemi di risoluzione delle controversie, specificando altresì i casi in cui è possibile proporre ricorso e le modalità da seguire.