

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2019

Bolzano, 3 Marzo 2020

Premessa

La presente relazione è stata redatta dall'Ufficio Reclami della banca ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" che prevede nel punto Reclami (Sezione XI, par.3), tra l'altro, "la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati".

Nel corso del 2019 sono pervenuti 86 reclami, di cui 23 classificati come reclami riguardanti i servizi d'investimento ed accessori soggetti alla normativa CONSOB.

Analisi per profilo clienti ABI

L'Abi definisce tre tipologie di clientela:

PRIVATI: "soggetti che rivestono la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. 206 del 2005. Vengono altresì compresi i reclami inoltrati dalla clientela cosiddetta "intermedia" allorché il cliente agisca in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta (ad esempio: un avvocato che reclami per il proprio conto personale). Anche i condomini vanno considerati clienti privati.

INTERMEDIO: small business, 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..)

	Dettaglio profilo soggetto reclamante		
	n. clienti Privati	n.clienti Intermedio	n. clienti Altri
Totale reclami 86	71	10	5

Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2019
CONDIZIONI	2
APPLICAZIONE CONDIZIONI	15
ESECUZIONE OPERAZIONI	19
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	5
ASPETTI ORGANIZZATIVI	
PERSONALE	3
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	22
FRODI E SMARRIMENTI	1
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	3
ALTRO	16
TOTALE	86

Analisi per cause

Di seguito i risultati dell'analisi effettuata in sede di istruttoria/evasione dei reclami, volta a determinare le effettive cause che hanno generato il reclamo, con l'obiettivo di individuare eventuali interventi per eliminare le carenze riscontrate.

Tra i respinti sono compresi anche i reclami ai quali sono state date esaustive spiegazioni.

"CAUSA DEL RECLAMO ANNO 2019"	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	9	7	2
Cause tecniche	2	1	1
Scelte commerciali della banca	6	5	1
Scelte operative della banca	4	2	2
Inadeguat.comunicaz.banca/cliente	3	3	0
Frode/furto	1	1	0
Cause attribuibili a terzi	2	2	0
Reclami non accoglibili/cause non individ.	59		59
TOTALE	86	21	65

