

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2016

In ottemperanza a quanto disposto dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" e "Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si fornisce di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2016, corredato di taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2016 sono stati ricevuti n. 173 reclami, n. 148 dei quali attinenti ad operazioni e servizi bancari (di cui n.1 in materia di riservatezza dei dati bancari) e n. 25 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori.

Per quanto concerne la prima categoria, le segnalazioni e/o lamentele della clientela hanno riguardato principalmente i finanziamenti rateali, le aperture di credito in conto corrente e i conti correnti (cfr. tab. 1). Per quanto concerne la seconda categoria, le segnalazioni e/o le lamentele hanno riguardato principalmente le azioni della Banca (cfr. tab.2).

Tab. 1 - Ripartizione dei reclami per tipologie di prodotti/servizi bancari

Prodotti/Servizi bancari	Numero
Prodotti di finanziamento rateali (mutui e p/f)	59
Aperture di credito in c/c	15
Garanzie personali	1
Conti correnti	43
Depositi a risparmio	4
Assegni	7
Effetti cambiari	1
Bancomat e carte di debito	9
Carte di credito	0
Ordini di pagamento	9
Totale	148

Tab. 2 – Ripartizione dei reclami per tipologie di servizi di investimento e accessori

Servizi di investimento e accessori	Numero
Negoziante strumenti finanziari non quotati – negoziazione conto proprio (Azioni Bapr)	24
Negoziante strumenti finanziari di terzi - (Azioni)	1
Totale	25

Le cause di doglianza più frequenti ineriscono all'esecuzione delle operazioni, a pretese in tema di ricalcolo degli interessi, a presunte indebite segnalazioni alla Centrale dei Rischi o ad altre Centrali Informative, alle condizioni economiche applicate ai rapporti (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione delle operazioni	60
Segnalazione a Centrale Rischi o ad altre Centrali Informative	24
Anatocismo	27
Condizioni applicate	24
Frodi/Smarrimenti	8
Merito del credito	5
Condotta Dipendenti	2
Disfunzioni ATM	4
Privacy	1
Trasparenza bancaria	15
Altro	3
Totale	173

I reclami ricevuti sono stati trattati in conformità alle procedure interne che prevedono l'analisi in dettaglio, da parte dell'Unità Organizzativa competente (Ufficio Legale), di tutte le questioni sollevate dall'esponente al fine di pervenire ad una risposta entro 30 giorni per i reclami su prodotti/servizi bancari e 60 giorni per i reclami su servizi di investimento.

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 142), l'infondatezza delle pretese avanzate. Nei restanti casi (n. 31) i reclami, in prevalenza attinenti ad attività bancaria, sono stati ritenuti in tutto o in parte fondati; conseguentemente, la Banca ha dato luogo alla tempestiva assunzione delle conseguenti iniziative risarcitorie o di rimozione delle cause all'origine delle lamentele.

Nel 2016 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario sono stati n. 13, dei quali solo n. 4 decisi entro il 31.12.2016 e tutti in favore della Banca (in particolare 3 non accolti e 1 dichiarato inammissibile). La Banca, comunque, ha sempre tratto dalle segnalazioni ricevute ulteriore impulso al miglioramento dei propri servizi e spunti per un più pieno soddisfacimento dei bisogni dei clienti.