

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami**  
**Anno 2023**

*Cividale del Friuli, 15 Marzo 2024*

## 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 2023 sono pervenuti 560 reclami, di cui 238 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<br>Privati                 | n.clienti<br>Intermedio | n. clienti<br>Altri |
| <b>Totale reclami</b> 560 | 461                                   | 39                      | 60                  |

## Analisi per motivo ABI

| MOTIVO ABI                       | 2023       |
|----------------------------------|------------|
| CONDIZIONI                       | 13         |
| APPLICAZIONE CONDIZIONI          | 40         |
| ESECUZIONE OPERAZIONI            | 135        |
| DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS   | 12         |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI            | 6          |
| PERSONALE                        | 5          |
| COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE | 226        |
| FRODI E SMARRIMENTI              | 12         |
| MERITO CREDITIZIO O SIMILI       | 31         |
| ALTRO                            | 80         |
| <b>TOTALE</b>                    | <b>560</b> |

## 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<br>ANNO 2023             | nr. | accolti | respinti |
|--|-----|---------|----------|
| Errore operativo                           | 43  | 43      |          |
| Cause tecniche                             | 52  | 50      | 2        |
| Scelte commerciali della banca             | 11  | 11      |          |
| Scelte operative della banca               | 12  | 12      |          |
| Inadeguatezza comunicazione banca/cliente  | 4   | 4       |          |
| Frode/furto                                | 2   | 2       |          |
| Cause attribuibili a terzi                 | 13  | 12      | 1        |
| Reclami non accoglibili/cause non individ. | 366 | 1       | 365      |
| Carenze organizzative                      | 23  | 23      |          |

