

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 Privati	n.clienti Intermedio	n. clienti Altri
Totale reclami 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
TOTALE	560

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 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	

