

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI  
ANNO 2015

In ottemperanza a quanto disposto dalle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari" e "Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successivo Provvedimento del 15 luglio 2015), si fornisce di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2015, corredato di taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2015 sono stati ricevuti n. 158 reclami, n. 155 dei quali attinenti ad operazioni e servizi bancari e n. 3 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori.

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

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

<b>Prodotti/Servizi bancari</b>	<b>Numero</b>
Prodotti di finanziamento rateali (mutui e p/f)	71
Aperture di credito in c/c	40
Garanzie personali	1
Conti correnti	18
Depositi a risparmio	3
Assegni	8
Effetti cambiari	4
Bancomat e carte di debito	2
Carte di credito	1
Azioni BAPR	2
Ordini di pagamento	5
<b>Totale</b>	<b>155</b>

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

<b>Servizi di investimento e accessori</b>	<b>Numero</b>
Strumenti finanziari non quotati	2
Servizio di deposito a custodia ed amministrazione	1
<b>Totale</b>	<b>3</b>

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, nonché a comunicazioni in materia di trasparenza bancaria (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

<b>Elementi oggetto di contestazione</b>	<b>Numero</b>
Esecuzione delle operazioni	46
Segnalazione a Centrale Rischi o ad altre Centrali Informative	17
Anatocismo	36
Condizioni applicate	41
Frodi/Smarrimenti	5
Merito del credito	5
Condotta Dipendenti	2
Disfunzioni ATM	0
Privacy	1
Trasparenza bancaria	5
<b>Totale</b>	<b>158</b>

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.

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 134), l'infondatezza delle pretese avanzate. Nei restanti casi (n.21), attinenti ad attività tipicamente bancaria, i reclami 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 2015 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario sono stati n. 5, dei quali solo due decisi entro il 31.12.2015 ed uno dei quali in favore della Banca.

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.