



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2024

Premessa

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il tema dei reclami riveste per la Cassa di Risparmio di Asti SpA una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché le doglianze della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono le necessarie verifiche da parte delle strutture coinvolte e le conseguenti azioni correttive, ove necessarie. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

La Banca inoltre mette a disposizione il "Servizio Clienti" sul sito internet istituzionale mediante il numero verde 800 998 060 e la casella di posta elettronica - servizio.clienti@bancadiasti.it – tramite i quali i Clienti possono chiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi. Mediante uno strumento veloce e di facile utilizzo, si è inteso migliorare la qualità del servizio offerto nell'ottica della costante attenzione alle esigenze della Clientela.

Anche le filiali della Banca sono a disposizione per risolvere tempestivamente eventuali problematiche e per fornire i chiarimenti necessari qualora il Cliente intenda presentare un formale reclamo ovvero un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre illustrate nel documento denominato "Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie" presente sul sito internet della Banca alla sezione "Reclami". Nella stessa sezione del sito sono inoltre disponibili la "Guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario" e la "Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie".

Relativamente ai reclami in materia di assicurazioni, la Banca, nella veste di intermediario di prodotti assicurativi per conto delle diverse Compagnie Assicuratrici partner, gestisce i reclami in ambito assicurativo per gli aspetti derivanti dall'attività di intermediazione assicurativa e trasmette tempestivamente alle Compagnie interessate le segnalazioni strettamente di competenza di queste ultime.

Il presente documento espone i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2024.

La gestione dei reclami è attribuita, sulla base di apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, alla competenza dell'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela, unità organizzativa facente capo al Servizio Compliance. Tale Ufficio, per propria natura e per regolamento interno della Banca, è indipendente dalle Direzioni Aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi offerti e dipende direttamente dal vertice aziendale, garantendo indipendenza organizzativa e gerarchica della gestione dei reclami al fine di assicurare autonomia di giudizio e imparzialità nella risoluzione delle controversie. L'Ufficio Reclami fornisce un riscontro ad ogni reclamo pervenuto, assicurando il rispetto dei tempi massimi di evasione previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

Nelle pagine seguenti vengono presentate sintetiche tabelle che riepilogano i reclami pervenuti nel corso dell'anno 2024 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca mutuando i criteri definiti dall'ABI per l'invio delle segnalazioni semestrali sui reclami. Viene altresì fornito il resoconto relativo ai reclami del comparto finanza e del comparto assicurativo. In calce al presente documento è riassunta la situazione al 31/12/2024 relativa ai ricorsi presentati dalla Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario ed all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Per ogni doglianza, l'Ufficio Reclami, a seguito delle verifiche effettuate con l'ausilio delle strutture interessate, ha fornito per iscritto al Reclamante i dovuti chiarimenti.

Il tempo medio di gestione delle pratiche per l'anno 2024 è stato di 18 giorni.

Reclami relativi ad operazioni e Servizi bancari e finanziari

Nell'anno 2024 sono stati protocollati n. 225 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2024, così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 191 reclami ABI
- n. 33 reclami CONSOB
- n. 1 reclamo IVASS

Dei 225 reclami complessivi:

- n. 160 respinti
- n. 25 parzialmente accolti
- n. 39 accolti
- n. 1 ritirato.

Dei 191 reclami ABI:

- n. 140 respinti
- n. 14 parzialmente accolti
- n. 36 accolti
- n. 1 ritirato

Dei 33 reclami Consob:

- n. 19 respinti
- n. 3 accolti
- n. 11 parzialmente accolti.

Il reclamo IVASS non è stato accolto.

Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alla tipologia di clientela, motivazione della doglianza e tipologia di prodotti.

Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela		
	Nr.	% su totale
Clienti intermedi*	10	4,45%
Altro	23	10,22%
Clienti privati	192	85,33%
Totale	225	100 %
*Cliente privato – “soggetto che riveste la qualifica di consumatore” ai sensi dell’art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato cioè per finalità estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; condomini. Cliente intermedio – artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone. Altri – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, Aziende Municipalizzate, altre imprese).		

Classificazione dei reclami per motivo ABI/CONSOB/IVASS 2024		
Applicazione delle condizioni	2	0,89
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	2	0,89
Personale	4	1,78
Aspetti organizzativi	6	2,67
Merito di credito o simili	9	4,00
Centrale Rischi	11	4,89
Comunicazioni ed informazioni al cliente	19	8,44
Frodi e smarrimenti	22	9,77
Condizioni	37	16,44
Altro	53	23,56
Esecuzione operazioni	60	26,67
Totale	225	100%

Classificazione dei reclami per argomento – reclami ABI/CONSOB/IVASS 2024		
	N.	% su totale
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	1	0,44
Gestione patrimoni mobiliari	1	0,44
Aperture di credito	2	0,89
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	3	1,33
Assegni	3	1,33
Polizze assicurative ramo danni	3	1,33
Carte di debito - trasferimento fondi (PagoBancomat e altri circuiti)	4	1,78
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	7	3,11
Carte di credito	7	3,11
Aspetti generali	9	4,00
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	11	4,89
Centrale Rischi	11	4,89
Crediti al consumo e prestiti personali	13	5,78
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	13	5,78
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	14	6,22
Bonifici diversi da transfrontalieri	15	6,67
Mutui casa	35	15,56
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	35	15,56
C/C e deposito a risparmio	38	16,89
Totale	225	100,00 %

Reclami appartenenti al comparto “finanza”

Nel corso dell'anno 2024 sono pervenuti n. 33 reclami in materia di servizi di investimento. Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alle motivazioni della doglianza.

Classificazione dei reclami “finanza” per esito	
Totale pratiche di reclamo gestite 2024	Numero reclami
Parzialmente accolti	11
Accolti	3
Respinti	19
Totale	33

Suddivisione dei reclami “finanza” per motivo	
Condizioni	1
Comunicazioni ed informazioni al cliente	2
Altro	11
Esecuzione operazioni	19
Totale	33

Classificazione dei reclami “finanza” per prodotto/servizio	
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	1
Gestione patrimoni mobiliari	1
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	31
Totale	33

Reclami appartenenti al comparto “assicurativo”

Nel corso dell'anno 2024 è pervenuto un reclamo del comparto “Assicurativo” con esito “respinto”.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Nell'anno 2024 sono stati presentati n. 23 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario i cui esiti sono stati i seguenti:

- n. 6 inammissibili
- n. 3 estinti per cessata materia del contendere
- n. 3 parzialmente accolti
- n. 6 respinti
- n. 5 in attesa di decisione

Nel corso del 2024 sono stati inoltre presentati n. 5 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- n. 2 in attesa di decisione
- n. 1 accolto
- n. 2 parzialmente accolti