

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019

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 da parte 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, contenendo eventuali rischi e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

La Banca ha aderito sin dalla loro costituzione (1993) agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela poiché ritiene che un'attenta gestione delle segnalazioni possa migliorare la qualità del servizio offerto. Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono da parte delle strutture coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto, porre in essere le eventuali azioni correttive e soprattutto ristabilire prontamente un rapporto di fiducia con il Cliente. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

La Banca mette a disposizione il "Servizio Clienti" sul sito internet istituzionale, che affianca il numero verde del *call center* 800.99.80.60 attivo da alcuni anni e che consente ai Clienti di 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 dell'Utenza.

Le filiali della Banca, inoltre, sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ed 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 2019. La Gestione 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 Servizio, 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 con la Clientela. L'Ufficio 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 2019 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca mutuando i criteri definiti dall'ABI per l'invio delle segnalazioni semestrali sui reclami; per completezza di informazione, in calce al presente documento viene fornito anche il resoconto relativo ai reclami del comparto finanza, del comparto assicurativo ed ai ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario/Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Reclami Relativi ad Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari

Nell'anno 2019 sono stati protocollati dal nucleo addetto alla "Gestione Reclami" di Banca di Asti n. 176 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2019 così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n.167 reclami ABI
- n.1 reclami CONSOB
- n.8 reclami IVASS

Dei 167 reclami ABI

- n.38 accolti
- n.11 parzialmente accolti
- n.116 respinti
- n.2 ritirati.

Degli 8 reclami IVASS

- n.8 respinti.

Il reclamo CONSOB è stato respinto.

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

Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela		
	Nr.	% su totale
Clienti intermedi*	15	8,52%
Altro	24	13,63%
Clienti privati	137	77,85%
Totale	176	100 %
<p>*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).</p>		

Classificazione dei reclami per motivo		
	N.	% su totale
Centrale Rischi	1	0,57%
Merito di credito o simili	5	2,84%
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	5	2,84%
Frodi e smarrimenti	7	3,97%
Applicazione delle condizioni	8	4,55%
Personale	8	4,55%
Comunicazioni e informazioni ai clienti	17	9,66%
Condizioni	17	9,66%
Altro	19	10,80%
Aspetti organizzativi	40	22,73%
Esecuzione operazioni	49	27,83%
Totale	176	100,00 %

Classificazione dei reclami per argomento		
	N.	% su totale
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	1	0,57%
Centrale Rischi	1	0,57%
Strumenti finanziari	1	0,57%
Carte di credito	2	1,14%
Polizze assicurative ramo vita	2	1,14%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	3	1,70%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	3	1,70%
Bonifici diversi da transfrontalieri	6	3,41%
Crediti al consumo e prestiti personali	7	3,98%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	7	3,98%
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	7	3,98%
Polizze assicurative ramo danni	8	4,55%
Assegni	8	4,55%
Aspetti generali	11	6,25%
Mutui casa	19	10,80%
C/C e deposito a risparmio	44	25,00%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	46	26,14%
TOTALE	176	100,00 %

Si precisa che nella categoria "Altro" sono state ricomprese anche le richieste di copia di documentazione contrattuale e contabile funzionali alla formulazione di successive contestazioni.

Per ogni reclamo la Gestione Reclami della Banca, a seguito delle verifiche poste in essere con l'ausilio delle strutture interessate, ha fornito un riscontro scritto (a mezzo raccomandata A/R ovvero a mezzo posta elettronica certificata) fornendo i dovuti chiarimenti.

Il tempo medio di gestione delle pratiche di reclamo è risultato di 14 giorni.

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

Nell'anno 2019 sono stati presentati n.9 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario i cui esiti sono stati i seguenti:

- n.1 respinto
- n.3 estinti per cessata materia del contendere
- n.5 ricorsi in attesa di decisione.

Nel corso dell'anno 2019 è pervenuto un solo ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, ancora in corso di determinazione da parte del competente Collegio.

Presentazione dei Reclami

I reclami alla Banca debbono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- lettera inviata per posta ordinaria con busta affrancata od a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
- fax;
- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata;
- consegna del documento allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.

I recapiti dell'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela sono i seguenti:

- **Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. – Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela**
Piazza Libertà, 23 - 14100 ASTI
- Fax 0141.393134
- E-mail: reclami@bancadiasti.it
- PEC: reclami@pec.bancadiasti.it