

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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.

La Banca ha aderito sin dalla loro costituzione (1993) agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela. 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 mediante il numero verde 800 998 060, attivo da alcuni anni, 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 della Clientela.

Le filiali della Banca, inoltre, 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 2020. 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 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 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 2020 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 2020 sono stati protocollati dall'Ufficio Reclami di Banca di Asti n. 150 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2020 così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 145 reclami ABI
- n. 4 reclami CONSOB
- n. 1 reclami IVASS.

Dei 145 reclami ABI

- n. 33 accolti
- n. 9 parzialmente accolti
- n. 100 respinti
- n. 3 ritirati.

I 4 reclami CONSOB sono stati tutti respinti.

Il reclamo IVASS 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*	5	3,33%
Altro	21	14,00%
Clienti privati	124	82,67%
Totale	150	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 ABI / CONSOB / IVASS		
	N.	% su totale
Centrale Rischi	1	0,67%
Applicazione delle condizioni	3	2,00%
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	4	2,67%
Frodi e smarrimenti	6	4%
Condizioni	9	6%
Personale	9	6%
Altro	18	12%
Merito di credito o simili	21	14%
Aspetti organizzativi	22	14,67%
Esecuzione operazioni	23	15,32%
Comunicazioni e informazioni ai clienti	34	22,67%
TOTALE	150	100,00 %

Classificazione dei reclami per argomento – reclami ABI / CONSOB / IVASS		
	N.	% su totale
Fondi comuni	1	0,67
Centrale Rischi	1	0,67
Carte di credito	1	0,67
Polizze assicurative ramo danni	2	1,33
Aperture di credito	2	1,33
Polizze ramo vita	2	1,33
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	3	2,00
Assegni	4	2,67
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	5	3,33
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	6	4,00
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	7	4,67
Crediti speciali	8	5,33
Bonifici diversi da transfrontalieri	9	6,00
Crediti al consumo e prestiti personali	9	6,00
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	12	8,00
C/C e deposito a risparmio	16	10,67
Aspetti generali	23	15,33
Mutui casa	39	26,00
TOTALE	150	100,00 %

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

Il tempo medio di gestione delle pratiche di reclamo è risultato di 8 giorni.

Reclami appartenenti al comparto “finanza”

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti n. 4 reclami in materia di servizi di investimento, tutti respinti dall'Ufficio Reclami. Il tempo medio di risposta è stato di 7 giorni. Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alle motivazioni della doglianza.

Reclami appartenenti al comparto “assicurativo”

Nel corso dell'anno 2020 è pervenuto n. 1 reclamo del comparto “Assicurativo” con riferimento al comparto delle polizze ramo danni che non ha trovato accoglimento.

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

Nell'anno 2020 sono stati presentati n. 1 ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie - ancora in fase di istruttoria - e n. 5 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario i cui esiti sono stati i seguenti:

- n. 2 parzialmente accolti
- n. 1 dichiarato inammissibile per materia
- n. 1 estinti per cessata materia del contendere
- n. 1 ricorsi in attesa di decisione.

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