



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

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 e la casella di posta elettronica - servizio.clienti@bancadiasti.it - che consentono 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 2022. 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 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 2022 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 2022 sono stati protocollati n. 205 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2022, così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 181 reclami ABI
- n. 24 reclami CONSOB
- n. 0 reclami IVASS

Dei 205 complessivi reclami:

- n. 136 respinti
- n. 7 parzialmente accolti
- n. 59 accolti
- n. 3 ritirati.

Dei 181 reclami ABI:

- n. 115 respinti
- n. 56 accolti
- n. 7 accolti parzialmente
- n. 3 ritirati

Dei 24 reclami Consob:

- n. 21 respinti
- n. 3 accolti

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*	11	8,29
Altro	17	5,37
Clienti privati	177	86,34
Totale	205	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 2022		
	N.	% su totale
Bonifici Transfrontalieri	1	0,49
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	2	0,98
Applicazione delle condizioni	6	2,93
Personale	6	2,93
Centrale Rischi	8	3,90
Merito di credito o simili	8	3,90
Aspetti organizzativi	11	5,37
Condizioni	11	5,37
Comunicazioni ed informazioni al cliente	16	7,80
Frodi e smarrimenti	32	15,60
Altro	40	19,51
Esecuzione operazioni	64	31,22
TOTALE	205	100,00 %

Classificazione dei reclami per argomento – reclami ABI / CONSOB 2022		
	N.	% su totale
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	1	0,49
Aperture di credito	1	0,49
Bonifici Transfrontalieri	1	0,49
Carte di debito - trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	1	0,49
Fondi comuni di investimento mobiliare	1	0,49
Gestione patrimoni mobiliari	1	0,49
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	3	1,45
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	4	1,95
Altri servizi di incasso e pagamento (utenze, RID/MAV, ecc.)	4	1,95
Assegni	5	2,44
Carte di credito	5	2,44
Centrale Rischi	8	3,90
Crediti al consumo e prestiti personali	8	3,90
Polizze assicurative ramo danni	8	3,90
Aspetti generali	13	6,34
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	14	6,83
Bonifici diversi da transfrontalieri	18	8,78
Mutui casa	20	9,76
Titoli (custodia e intermediaz. mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	27	13,17
Altro (altre tipologie di prodotti/servizi non comprese nelle precedenti)	29	14,15
C/C e deposito a risparmio	33	16,10
TOTALE	205	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 per l'anno 2022 è stato di 13 giorni.

Reclami appartenenti al comparto "finanza"

Nel corso dell'anno 2022 sono pervenuti n. 24 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 2022	Numero
Non accolti	21
Accolti	3
Totale	24

Suddivisione dei reclami "finanza" per motivo	
Altro	1
Comunicazioni ed informazioni al cliente	2
Esecuzione operazioni	21
Totale	24

Classificazione dei reclami "finanza" per argomento	
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	1
Gestione patrimoni mobiliari	1
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	22
Totale	24

Reclami appartenenti al comparto "assicurativo"

Nel corso dell'anno 2022 non sono pervenuti reclami del comparto "Assicurativo".

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

Nell'anno 2022 sono stati presentati n. 10 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario i cui esiti sono stati i seguenti:

- n. 2 accolto
- n. 1 irricevibile
- n. 1 in attesa di decisione
- n. 1 parzialmente accolto
- n. 1 estinto per cessata materia del contendere
- n. 1 inammissibile
- n. 3 respinti

Nel corso del 2022 sono stati presentati n. 2 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) i cui esiti sono stati i seguenti:

- n. 1 in attesa di decisione
- n. 1 respinto.