

# Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami 2024



## Premessa

La presente relazione è stata redatta dall'Unità Reclami della banca ai sensi del Provvedimento Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 "*Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" che prevede nel punto Reclami (Sezione XI, par.3), tra l'altro, "*la pubblicazione annuale sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati*".

La Cassa di Risparmio S.p.a. sviluppa costantemente un dialogo costruttivo con la propria clientela e attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti o terzi manifestano la propria insoddisfazione. L'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

La trattazione dei reclami è affidata all'Unità Reclami, struttura separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, che si occupa di fornire le risposte nel rispetto delle tempistiche normativamente previste.

## Numero di reclami pervenuti

Nel corso del 2024, sono pervenuti complessivamente **111 reclami**.

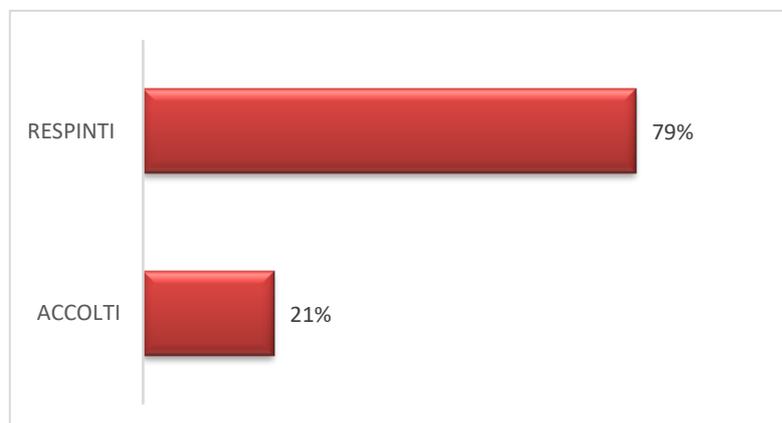
Più nel dettaglio, dei complessivi 111 reclami, **10** sono stati classificati come reclami riguardanti i servizi d'investimento ed accessori soggetti alla normativa **CONSOB**.

## Esito dei reclami

Al 31.12.2024 dei **111 reclami** ricevuti risultavano:

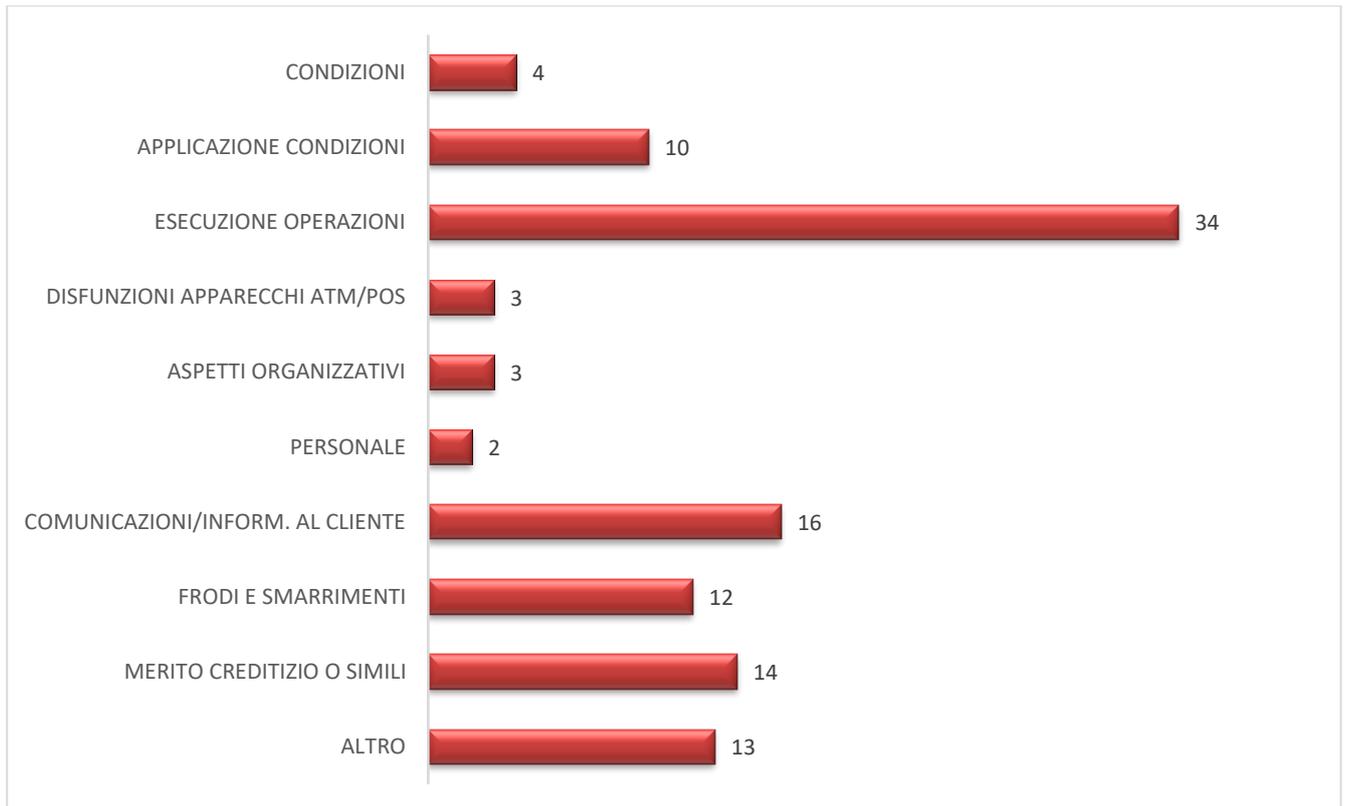
- **108 reclami** completamente **evasi**, di cui:
  - o **23** hanno avuto esito **accolto** (21% su totale evasi);
  - o **85** hanno avuto esito **respinto** (79% su totale evasi);
- **3 reclami** ancora **in istruttoria**.

Nella tabella che segue è rappresentato l'esito dei reclami chiusi nell'anno 2024:



### Analisi per motivo ABI

Nella tabella che segue sono rappresentati i complessivi 111 reclami ricevuti, suddivisi per motivo ABI:



### Tempi di lavorazione

I tempi medi di lavorazione e risposta dei reclami sono conformi a quelli normativamente previsti, attestandosi in **27 giorni** di calendario dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su **servizi bancari e finanziari** (contro i 60 previsti dalla normativa), **37 giorni** per i reclami sui **servizi d'investimento** (contro i 60 previsti dalla normativa), **25 giorni** dalla data del pervenimento alla Banca per i reclami su **servizi assicurativi** (contro i 45 previsti dalla normativa), **12 giorni** per i reclami sui **servizi di pagamento** (contro i 15 giorni lavorativi previsti), come da seguente tabella:

| Tipologia di reclamo         | Tempi medi di lavorazione | Termine normativamente previsto |
|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Servizi bancari e finanziari | 27                        | 60                              |
| Servizi d'investimento       | 37                        | 60                              |
| Servizi assicurativi         | 25                        | 45                              |
| Servizi di pagamento         | 12                        | 15 lavorativi                   |

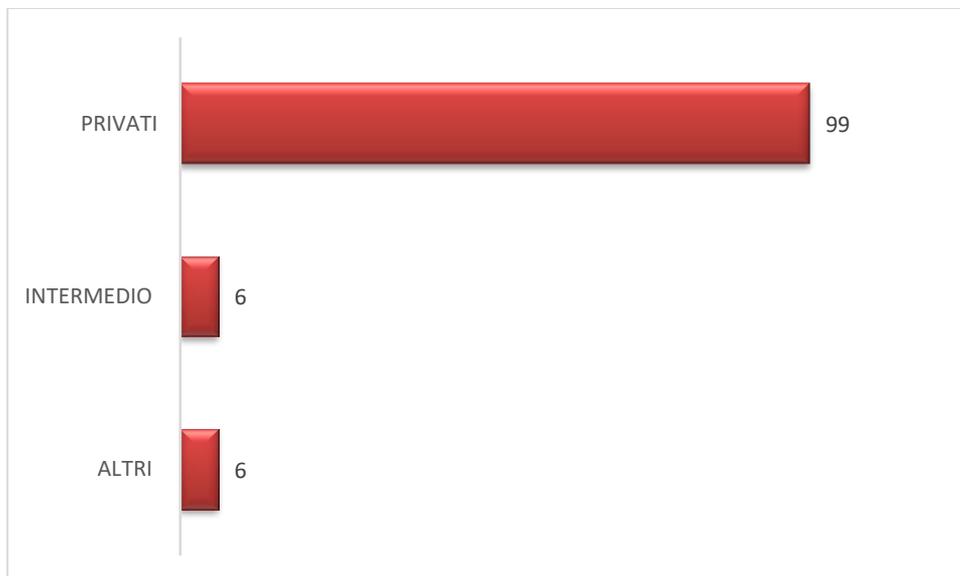
### Analisi per profilo clienti ABI

L'ABI definisce tre tipologie di clientela:

**PRIVATI:** *“soggetti che rivestono la qualifica di consumatore”* ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. 206 del 2005. Vengono altresì compresi i reclami inoltrati dalla clientela cosiddetta *“intermedia”* allorché il cliente agisca in qualità di *“privato”*, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta (ad esempio: un avvocato che reclami per il proprio conto personale). Anche i condomini vanno considerati clienti privati.

**INTERMEDIO:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

**ALTRI:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ecc.)



Per informazioni relative alla presentazione di reclami si rimanda all'apposita pagina del sito della Cassa di Risparmio di Bolzano: <https://www.sparkasse.it/reclamo/>.

Bolzano, 25 marzo 2025