

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2017

Bolzano, 27 febbraio 2018

Premessa

La presente relazione è stata redatta dall'Ufficio 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".

Nel corso del 2017 sono pervenuti 257 reclami scritti di cui 203 classificati come reclami riguardanti i servizi d'investimento ed accessori soggetti alla normativa CONSOB.

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..)

	Dettaglio profilo soggetto reclamante		
	n. clienti Privati	n. clienti Intermedio	n. clienti Altri
Totale reclami 257	256	1	0

Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2017
CONDIZIONI	4
APPLICAZIONE CONDIZIONI	5
ESECUZIONE OPERAZIONI	18
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0
PERSONALE	4
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	204
FRODI E SMARRIMENTI	7
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	2
ALTRO	12
TOTALE	257



Analisi per cause

Di seguito i risultati dell'analisi effettuata in sede di istruttoria/evasione dei reclami, volta a determinare le effettive cause che hanno generato il reclamo, con l'obiettivo di individuare eventuali interventi per eliminare le carenze riscontrate.

Tra i respinti sono compresi anche i reclami ai quali sono state date esaustive spiegazioni.

"CAUSA DEL RECLAMO"			
ANNO 2017"	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	9	2	7
Cause tecniche			
Scelte operative della banca	1		1
Inadeguata comunicaz. banca/cliente			
Frode/furto			
Cause attribuibili a terzi	1	1	
Reclami non accoglibili/cause non individ.	246	0	246
TOTALE	257	3	254