

# **Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami**

## **Anno 2021**

*Bolzano, 08 Marzo 2022*

## 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 2021 sono pervenuti 113 reclami, di cui 50 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 <b>Privati</b>	n.clienti <b>Intermedio</b>	n. clienti <b>Altri</b>
<b>Totale reclami 113</b>	105	4	4

## Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2021
CONDIZIONI	0
APPLICAZIONE CONDIZIONI	8
ESECUZIONE OPERAZIONI	14
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	5
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2
PERSONALE	2
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	52
FRODI E SMARRIMENTI	11
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	13
ALTRO	6
<b>TOTALE</b>	<b>113</b>

## 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 2021	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	4	3	1
Cause tecniche	6	5	1
Scelte commerciali della banca	1	1	0
Scelte operative della banca	7	5	2
Inadeguatezza comunicazione banca/cliente	2	0	2
Frode/furto	0	0	0
Cause attribuibili a terzi	3	1	2
Reclami non accoglibili/cause non individ.	88	0	88
<b>TOTALE</b>	<b>111</b>	<b>15</b>	<b>96</b>

