

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

## **Anno 2022**

*Bolzano, 28 Febbraio 2023*

## 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 2022 sono pervenuti 133 reclami, di cui 23 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</b> 133	116	7	10

## Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2022
CONDIZIONI	1
APPLICAZIONE CONDIZIONI	11
ESECUZIONE OPERAZIONI	26
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI	2
PERSONALE	2
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	39
FRODI E SMARRIMENTI	25
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	9
ALTRO	14
<b>TOTALE</b>	<b>133</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 2022"	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	12	11	1
Cause tecniche	7	4	3
Scelte commerciali della banca	3	3	0
Scelte operative della banca	1	0	1
Inadeguatezza comunicazione banca/cliente	4	4	0
Frode/furto	12	3	9
Cause attribuibili a terzi	10	6	4
Reclami non accoglibili/cause non individ.	69	0	69
Carenze organizzative	3	2	1