

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

## **Anno 2023**

*Bolzano, 05 Marzo 2024*

## 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 2023 sono pervenuti 134 reclami, di cui 22 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> 134	113	15	6

## Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2023
CONDIZIONI	5
APPLICAZIONE CONDIZIONI	9
ESECUZIONE OPERAZIONI	31
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1
PERSONALE	6
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	23
FRODI E SMARRIMENTI	25
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	10
ALTRO	20
<b>TOTALE</b>	<b>134</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 2023	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	6	6	
Cause tecniche	2	2	
Scelte commerciali della banca	1	1	
Scelte operative della banca	2	2	
Inadeguatezza comunicazione banca/cliente	5	5	
Frode/furto	15	14	1
Cause attribuibili a terzi	8	5	3
Reclami non accoglibili/cause non individ.	86		86
Carenze organizzative	0		

