



SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2018

Bolzano, 12 Marzo 2019

Premessa

Le vigenti disposizioni della Banca d'Italia riguardanti le "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, 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 2018 sono pervenuti 216 reclami scritti di cui 149 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 216	194	8	14

Analisi per motivo ABI

MOTIVO ABI	2018
CONDIZIONI	0
APPLICAZIONE CONDIZIONI	14
ESECUZIONE OPERAZIONI	18
DISFUNZIONI APPARECCHI ATM/POS	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1
PERSONALE	3
COMUNICAZIONI/INFORM. AL CLIENTE	149
FRODI E SMARRIMENTI	9
MERITO CREDITIZIO O SIMILI	3
ALTRO	15
TOTALE	216



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 per i quali sono state date esaustive spiegazioni.

CAUSA DEL RECLAMO ANNO 2018	nr.	accolti	respinti
Errore operativo	8	7	1
Cause tecniche	3	3	
Scelte commerciali della banca	4	3	1
Scelte operative della banca	2	2	
Inadeguat.comunicaz.banca/cliente	3	1	2
Frode/furto	5	2	3
Cause attribuibili a terzi	3	2	1
Reclami non accoglibili/cause non individ.	188		188
TOTALE	216	20	196