



BANCA DEL PICENO
Relazione Reclami
ANNO 2020

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020¹

La Banca del Piceno Credito Cooperativo presta grande attenzione e cura, e dedica risorse², affinché la relazione con la propria Clientela sia improntata ai criteri di massima efficienza, correttezza e trasparenza. Vengono quindi adottate procedure per la trattazione dei reclami idonee sia a porre rimedio alle situazioni denunciate, garantendo risposte sollecite ed esaustive³, nonché volte ad evitare il ripetersi delle condizioni che creano insoddisfazione nella Clientela. Lo scopo, quindi, è di migliorare i processi interni ed individuare eventuali carenze organizzative o comportamentali, così favorendo relazioni serene e trasparenti con la Clientela e mitigando i rischi, anche reputazionali. Tutto ciò in linea con le disposizioni del 29 luglio 2009, e successive modifiche, emanate da Banca d'Italia in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” (§ 3, sez. XI), disposizioni che prevedono, in capo agli Intermediari, l'adozione di procedure tali da garantire ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le medesime disposizioni stabiliscono, inoltre, che, annualmente, venga redatto e reso pubblico sul sito internet dell'Intermediario o, in mancanza, in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Pertanto, in ottemperanza alle citate disposizioni, si riportano, nelle successive tabelle, i dati relativi ai 76 reclami pervenuti nell'anno 2020 alla Banca del Piceno Credito Cooperativo.

² L'Ufficio deputato alla gestione dei reclami è collocato all'interno dell'Area Segreteria, ed opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca, in linea con le direttive e le norme di processo impartite dalla Capogruppo ICCREA Banca Spa.

³ Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della lamentela: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, quindi per la puntuale istruttoria, sino all'esito finale. Al Reclamante viene sempre dato un riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento e pubblicizzati dalla Banca. Successivamente ad una prima comunicazione di ricezione e di presa in carico del reclamo, l'Ufficio Reclami evaderà la richiesta, se di competenza della Banca, nei termini previsti dalla vigente normativa in materia:

- ✓ **entro 60 giorni di calendario** dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo attiene a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti, etc.);
- ✓ **entro 60 giorni di calendario** dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo riguarda servizi e attività di investimento o se attiene a fattispecie non riconducibili a quelle innanzi menzionate.
- ✓ **entro 45 giorni di calendario** nel caso di reclami aventi ad oggetto polizze assicurative distribuite dalla Banca.
- ✓ **entro 15 giorni lavorativi** nel caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2 (bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito). Se, in situazioni eccezionali (cause forza maggiore o comunque fuori dal controllo della Banca, compresi gli scioperi, malfunzionamenti del sistema informatico ecc... o casi di particolare complessità che implicino la necessità di approfondimenti tecnici o che coinvolgano terzi fornitori o altri prestatori di servizi di pagamento ecc.), la Banca non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al Cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Allegato - Situazione complessiva dei reclami⁴

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	ANNO 2019	ANNO 2020
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO, OVVERO NON QUANTIFICABILI	20	42
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	37	31
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	2	2
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	1	1
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	44	37
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANTI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	14	31
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	2	8
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	7	18
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	2	3
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	16	24
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	3	4
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	0	2
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	32	25
✓ ASPETTI GENERALI	0	0
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	6	5
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1	5
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4	7
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0	0
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	15	6

⁴ Nell'ultima colonna a destra, i reclami pervenuti dal 01.01.2020 al 31.12.2020.

✓ PERSONALE	4	5
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	11	9
✓ FRODI/SMARRIMENTI	2	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	2	14
✓ ALTRO	15	24
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	60	76
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI / PARZIALMENTE FONDATI	29	37
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	31	39
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	60	76⁵

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	NUMERO	
	ANNO 2019	ANNO 2020
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	2	1
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0	0
✓ DI CUI RESPINTI	1	0
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	0	0

Si coglie l'occasione, infine, per ricordare che sul sito internet della banca (www.bancadelpiceno.bcc.it seguendo il percorso: Norme - Reclami) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per l'esercizio di un reclamo verso la Banca del Piceno Credito Cooperativo Società Cooperativa, nonché sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie⁶.

⁵ Tempi medi della risposta (definitiva): 15 gg.

⁶ Segnaliamo anche i siti: www.conciliatorebancario.it e www.arbitrobancariofinanziario.it