



Relazione Reclami ANNO 2021

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

La Banca del Piceno Credito Cooperativo presta grande attenzione e cura, 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 esaustive¹, 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 56 reclami pervenuti nell'anno 2021 alla Banca del Piceno Credito Cooperativo.

¹ 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 reclami²

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	ANNO 2020	ANNO 2021
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO, OVVERO NON QUANTIFICABILI	42	36
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	31	19
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	2	0
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	1	1
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	37	31
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	31	23
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	8	2
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	18	13
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	3	5
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	24	12
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	4	6
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	2	1
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	25	6
✓ ASPETTI GENERALI	0	13
✓ PRODOTTI DERIVATI	0	0
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI	5	2
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	5	3
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	7	11
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0	1
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	6	3

² Nell'ultima colonna a destra, i reclami pervenuti dal 01.01.2021 al 31.12.2021.

✓ PERSONALE	5	7
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	9	2
✓ FRODI/SMARRIMENTI	1	3
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	14	17
✓ ALTRO	24	7
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	76	56
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0	0
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI / PARZIALMENTE FONDATI	37	20
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	39	36
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	76	56³

<i>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO</i>	NUMERO	
	ANNO 2020	ANNO 2021
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	1	4
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	0	2
✓ DI CUI RESPINTI	0	1
✓ 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: Normative - 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 controversie⁴.

³ Tempi medi della risposta (definitiva): 14 gg.

⁴ Segnaliamo anche i siti: www.conciliatorebancario.it e www.arbitrobancariofinanziario.it