

RELAZIONE RECLAMI ANNO 2024



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 29 reclami pervenuti nell'anno 2024 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 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, la Funzione preposta evaderà la richiesta, se di competenza della Banca, nei termini previsti dalla vigente normativa in materia, e cioè:

- **60 giorni di calendario** per reclami aventi ad oggetto i **servizi bancari e finanziari**;
- **60 giorni di calendario** per reclami aventi ad oggetto i **servizi di investimento e la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi**;
- **45 giorni di calendario** per i reclami aventi ad oggetto l'**attività di distribuzione assicurativa svolta da dipendenti e collaboratori**;
- **15 giorni lavorativi** per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di pagamento**. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una prima risposta indicando le ragioni del differimento della risposta definitiva al reclamo e specificando il termine entro il quale fornirà la risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.

Situazione complessiva dei 29 reclami pervenuti nel 2024²

NATURA ECONOMICA DEL RECLAMO
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI DI TIPO NON ECONOMICO: <u>TOT. 3</u>
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA, CON IMPORTO ESPRESSAMENTE INDICATO DAL RECLAMANTE: <u>TOT. 11</u>
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA, IN CUI IL CLIENTE NON INDICA ALCUNA CIFRA, CHE È PERO' STIMABILE DALL'INTERMEDIARIO, O RECLAMO NON QUANTIFICABILE: <u>TOT. 15</u>
RILEVANZA ECONOMICA DEI RECLAMI CON IMPORTO ESPRESSO (N. 11) O STIMABILE (N. 15): <u>TOT. 26</u>
✓ RECLAMI FINO A € 50.000,00: <u>TOT. 25</u>
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000: <u>TOT. 1</u>
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000: <u>TOT. 0</u>
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI): 23
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE): 2
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE ...): 4
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO
✓ CONTO CORRENTE: 9
✓ ALTRO: 6
✓ BONIFICI: 4
✓ CARTE PREPAGATE: 2
✓ CARTA DI CREDITO PER PAGAMENTO A SALDO: 1
✓ CARTA DI DEBITO PER PRELEVAMENTO CONTANTI (BANCOMAT): 1
✓ CARTA DI DEBITO PER TRASFERIMENTO FONDI (POS): 1
✓ DEPOSITI A RISPARMIO VINCOLATI: 1
✓ CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.): 1
✓ FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO E SICAV: 1
✓ ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO: 1
✓ TITOLI DI STATO: 1

² Nel 2023 erano 33; quindi nel 2024 si è registrato un decremento del 12,12% circa.

MOTIVO DEL RECLAMO INDICATO DAL CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI: 9 ✓ FRODI E SMARRIMENTI: 6 ✓ ALTRO: 5 ✓ PERSONALE: 3 ✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI: 2 ✓ CONDIZIONI: 1 ✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE: 1 ✓ SEGNALAZIONI A CENTRALI RISCHI: 1 ✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE: 1
ESITO DEI 29 RECLAMI PERVENUTI NEL 2024:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ RECLAMI NON RISOLTI A FAVORE DEL CLIENTE: 20 ✓ RECLAMI TOTALMENTE RISOLTI A FAVORE DEL CLIENTE: 6 ✓ RECLAMI PARZIALMENTE RISOLTI IN FAVORE DEL CLIENTE: 2 ✓ RECLAMI PENDENTI: 1
ALTRE INFORMAZIONI
TEMPI MEDI DI RISPOSTA DEFINITIVA: 8 GIORNI CIRCA
RICORSI ALL'ABF (ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO): 1
RICORSI ALL'ACF (ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE): NESSUNO
RECLAMI PRESENTATI TRAMITE PREFETTURA ³ : NESSUNO
PROVINCIA DI RESIDENZA DEI RECLAMANTI: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ASCOLI PICENO: 24 ✓ FERMO: 3 ✓ ROMA: 1 ✓ CASERTA: 1

³ L' art. 27 bis, comma 1 *quinquies*, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27), come modificato dal decreto legge 24 marzo 2012, n. 26 (convertito dalla legge 18 maggio 2012, n. 62) ha attribuito al Prefetto la possibilità di segnalare all'Arbitro Bancario Finanziario (istituito ai sensi dell' art. 128-bis del Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia) specifiche problematiche relative alle valutazioni del merito del credito della clientela nell'ambito di operazioni di finanziamento, su istanza del cliente e previa acquisizione di informazioni presso la banca interessata.

Si rammenta che sul sito internet della banca www.bancadelpiceno.bcc.it cliccando su Reclami (parte bassa dell'*home page*), 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.

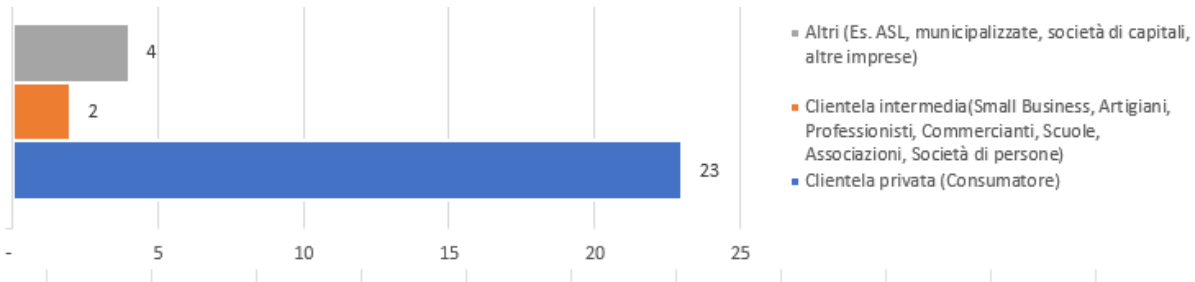
⁴ Segnaliamo anche i siti: www.conciliatorebancario.it e www.arbitrobancariofinanziario.it

QUADRO DI SINTESI

Numero reclami ricevuti al 31/12/2024	29
--	-----------

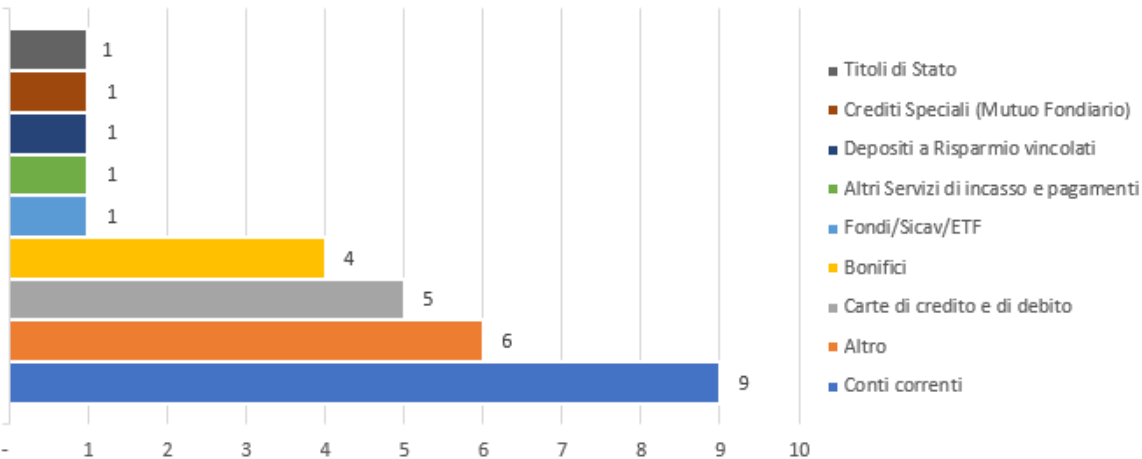
Tipologia di clientela che ha presentato il reclamo

Voce	Valore assoluto	%
Clientela privata (Consumatore)	23	79%
Clientela intermedia (Small Business, Artigiani, Professionisti, Commercianti, Scuole, Associazioni, Società di persone)	2	7%
Altri (Es. ASL, municipalizzate, società di capitali, altre imprese)	4	14%
Totale	29	100%



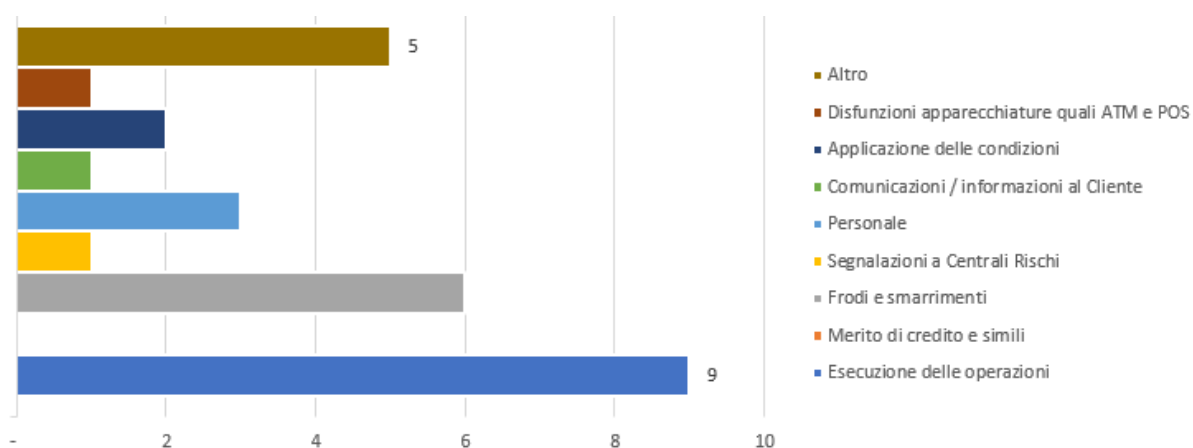
Reclami per prodotto

Voce	Valore assoluto	%
Conti correnti	9	31%
Altro	6	21%
Carte di credito e di debito	5	17%
Bonifici	4	14%
Fondi/Sicav/ETF	1	3%
Altri Servizi di incasso e pagamenti	1	3%
Depositi a Risparmio vincolati	1	3%
Crediti Speciali (Mutuo Fondiario)	1	3%
Titoli di Stato	1	3%
Totale	29	100%



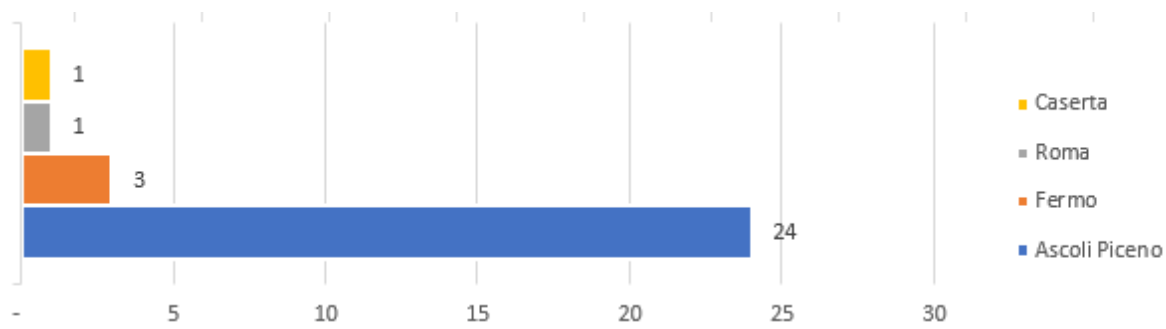
Reclami per tipologia

Voce	Valore assoluto	%
Esecuzione delle operazioni	9	31%
Merito di credito e simili	-	0%
Frodi e smarrimenti	6	21%
Segnalazioni a Centrali Rischi	1	3%
Personale	3	10%
Comunicazioni / informazioni al Cliente	1	3%
Applicazione delle condizioni	2	7%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	1	3%
Condizioni	1	3%
Altro	5	17%
Totale	29	100%



Reclami per zone

Voce	Valore assoluto	%
Ascoli Piceno	24	83%
Fermo	3	10%
Roma	1	3%
Caserta	1	3%
Totale	29	100%



Totale Reclami

Voce	Valore assoluto	%
Non accolti	20	69%
Accolti	6	21%
Parzialmente accolti	2	7%
Pendente	1	3%
Totale	29	100%

