



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2023

Premessa

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ed integrazioni, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il tema dei reclami riveste per la Cassa di Risparmio di Asti SpA una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché le doglianze della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente.

La Banca ha aderito sin dalla loro costituzione (1993) agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela.

Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono le necessarie verifiche da parte delle strutture coinvolte e le conseguenti azioni correttive, ove necessarie. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

La Banca inoltre mette a disposizione il "Servizio Clienti" sul sito internet istituzionale mediante il numero verde 800 998 060 e la casella di posta elettronica - servizio.clienti@bancadiasti.it – tramite i quali i Clienti possono chiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi. Mediante uno strumento veloce e di facile utilizzo, si è inteso migliorare la qualità del servizio offerto nell'ottica della costante attenzione alle esigenze della Clientela.

Anche le filiali della Banca sono a disposizione per risolvere tempestivamente eventuali problematiche e per fornire i chiarimenti necessari qualora il Cliente intenda presentare un formale reclamo ovvero un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre illustrate nel documento denominato "Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie" presente sul sito internet della Banca alla sezione "Reclami". Nella stessa sezione del sito sono inoltre disponibili la "Guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario" e la "Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie".

Relativamente ai reclami in materia di assicurazioni, la Banca, nella veste di intermediario di prodotti assicurativi per conto delle diverse Compagnie Assicuratrici partner, gestisce i reclami in ambito assicurativo per gli aspetti derivanti dall'attività di intermediazione assicurativa e trasmette tempestivamente alle Compagnie interessate le segnalazioni strettamente di competenza di queste ultime.

Il presente documento espone i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023.

La gestione dei reclami è attribuita, sulla base di apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, alla competenza dell'Ufficio Reclami e Controversie con la Clientela, unità organizzativa facente capo al Servizio Compliance. Tale Ufficio, per propria natura e per regolamento interno della Banca, è indipendente dalle Direzioni Aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi offerti e dipende direttamente dal vertice aziendale, garantendo indipendenza organizzativa e gerarchica della gestione dei reclami al fine di assicurare autonomia di giudizio e imparzialità nella risoluzione delle controversie. L'Ufficio Reclami fornisce un riscontro ad ogni reclamo pervenuto, assicurando il rispetto dei tempi massimi di evasione previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

Nelle pagine seguenti vengono presentate sintetiche tabelle che riepilogano i reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca mutuando i criteri definiti dall'ABI per l'invio delle segnalazioni semestrali sui reclami. Viene altresì fornito il resoconto relativo ai reclami del comparto finanza e del comparto assicurativo. In calce al presente documento è riassunta la situazione al 31/12/2023 relativa ai ricorsi presentati dalla Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario ed all'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Per ogni doglianza, l'Ufficio Reclami, a seguito delle verifiche effettuate con l'ausilio delle strutture interessate, ha fornito per iscritto al Reclamante i dovuti chiarimenti.

Il tempo medio di gestione delle pratiche per l'anno 2023 è stato di 18 giorni.

Reclami Relativi ad Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari

Nell'anno 2023 sono stati protocollati n. 246 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2023, così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 202 reclami ABI
- n. 44 reclami CONSOB
- n. 0 reclami IVASS

Dei 246 complessivi reclami:

- n. 173 respinti
- n. 10 parzialmente accolti
- n. 54 accolti
- n. 9 ritirati.

Dei 202 reclami ABI:

- n. 134 respinti
- n. 49 accolti
- n. 10 accolti parzialmente
- n. 9 ritirati

Dei 44 reclami Consob:

- n. 39 respinti
- n. 5 accolti.

Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alla tipologia di clientela, motivazione della doglianza e tipologia di prodotti.

Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela		
	Nr.	% su totale
Clienti intermedi*	15	6,10
Altro	21	8,54
Clienti privati	210	85,36
Totale	246	100 %

***Cliente privato** – “soggetto che riveste la qualifica di consumatore” ai sensi dell’art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato cioè per finalità estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; condomini.

Cliente intermedio – artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone.

Altri – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, Aziende Municipalizzate, altre imprese).

Classificazione dei reclami per motivo ABI / CONSOB 2023

	N.	% su totale
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	1	0,41
Personale	2	0,81
Merito di credito o simili	4	1,63
Applicazione delle condizioni	6	2,44
Centrale Rischi	9	3,66
Aspetti organizzativi	14	5,69
Condizioni	21	8,54
Comunicazioni ed informazioni al cliente	30	12,20
Altro	48	19,51
Frodi e smarrimenti	48	19,51
Esecuzione operazioni	63	25,61
TOTALE	246	100,00 %

Classificazione dei reclami per argomento – reclami ABI / CONSOB 2023

	N.	% su totale
Aperture di credito	1	0,41
Carte di debito - trasferimento fondi (PagoBancomat e altri circuiti)	1	0,41
Fondi comuni di investimento mobiliare	1	0,41
Gestione patrimoni mobiliari	1	0,41
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	2	0,81
Polizze assicurative ramo danni*	2	0,81
Assegni	4	1,63
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	5	2,03
Carte di credito	5	2,03
Polizze assicurative ramo vita*	5	2,03
Centrale Rischi	9	3,66
Aspetti generali	10	4,07
Crediti al consumo e prestiti personali	12	4,88
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	12	4,88
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	15	6,10
Altro (tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	20	8,13
Mutui casa	28	11,38
C/C e deposito a risparmio	33	13,41
Bonifici diversi da transfrontalieri	37	15,04
Titoli (custodia e intermediaz. mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	43	17,48
TOTALE	246	100,00 %

Reclami appartenenti al comparto “finanza”

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti n. 44 reclami in materia di servizi di investimento. Di seguito si espongono alcuni dati di sintesi sui reclami con riferimento alle motivazioni della doglianza.

Classificazione dei reclami “finanza” per esito		
Totale pratiche di reclamo gestite 2023	Numero	Esborsi
Non accolti	39	€ 0
Accolti	5	€ 0
Totale	44	€ 0

Suddivisione dei reclami “finanza” per motivo	
Aspetti organizzativi	1
Comunicazioni ed informazioni al cliente	6
Altro	15
Esecuzione operazioni	22
Totale	44

Classificazione dei reclami “finanza” per prodotto/servizio	
Fondi comuni di investimento mobiliare	1
Gestione patrimoni mobiliari	1
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	42
Totale	44

Reclami appartenenti al comparto “assicurativo”

Nel corso dell'anno 2023 non sono pervenuti reclami del comparto “Assicurativo”.

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Nell'anno 2023 sono stati presentati n. 28 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario i cui esiti sono stati i seguenti:

- n. 3 accolti
- n. 2 inammissibili
- n. 3 cessazione della materia del contendere
- n. 4 parzialmente accolti
- n. 6 respinti
- n.10 in attesa di decisione

Nel corso del 2023 sono stati inoltre presentati n. 4 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):

- n. 2 respinti
- n. 2 in attesa di decisione