

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2021

Roma, 26 gennaio 2022

Premessa

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. L'intero processo di gestione dei reclami della clientela è stato definito in conformità alle disposizioni vigenti. In particolare, le fonti normative rilevanti ai fini della disciplina in oggetto sono rappresentate dalla Sezione XI delle Disposizioni in materia di Trasparenza di Banca d'Italia.

La relazione, redatta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami della Custodia Valore – Credito su pegno S.p.A. (di seguito anche la “Società”), proprio in virtù delle citate disposizioni, è stata predisposta al fine di fornire una rendicontazione sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Dettaglio della gestione dei reclami

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Società, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti dal 01 gennaio al 31 dicembre 2021.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una nota interlocutoria a cui è seguita la risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Nel corso del presente esercizio sono pervenuti alla Società da parte della clientela **n. 35** reclami.

Dei n. 35 reclami pervenuti dal 01 gennaio al 31 dicembre per n. 1 reclamo è stato presentato ricorso all'ABF da parte della clientela, già definito con il rigetto delle istanze formulate dal ricorrente.

Per i reclami pervenuti nel corso dell'esercizio 2020 (n. 21) soltanto per n. 3 era stato presentato ricorso all'ABF, dei quali: n. 1 è stato definitivo in via transattiva tra le parti, n. 2 sono stati evasi da parte dell'ABF rigettando la domanda di parte ricorrente ed attestando la corretta operatività della società nella sua qualità di intermediario finanziario ex 106 del TUB.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami ricevuti dal 01 gennaio al 31 dicembre 2021 (al netto delle repliche della clientela):

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2021 (01 Gennaio – 31 Dicembre)	N. Reclami
Accolti/parzialmente accolti con refusione	2
Accolti/parzialmente accolti senza refusione	6
Non accolti	27
In istruttoria al 07/06/2021	0
Totale	35

Analisi per motivi ABI

Motivo ABI	2021
Condizioni	1
Applicazione condizioni	2
Esecuzione operazioni	13
Disfunzioni apparecchi ATM/POS	
Aspetti Organizzativi	4
Personale	
Comunicazioni/Inform. Al cliente	7
Frodi e smarrimenti	3
Merito creditizio o simili	
Altro	5
Totale	35

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 ai quali sono state date esaustive spiegazioni.

Oggetto del Reclamo	N. Accolti	N. Respinti	N. In istruttoria
Errore procedurale	1		
Errore materiale/umano	1	4	
Retention (opportunità commerciale)			
Applicazione condizioni contrattuali		5	
Smarrimento beni e deprezzamento del valore	1	3	
Esecuzione operazioni	4	9	
Aggiudicazione in sede di vendita all'asta	1	6	
Totale	8	27	