

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

---

**ANNO 2019**

*UFFICIO RECLAMI 08/05/2020*

## Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	3
PREMESSA .....	3
L'UFFICIO RECLAMI.....	4
A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION).....	4
DATI DI RENDICONTAZIONE .....	5
ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2019.....	6
CONCLUSIONI.....	9

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il documento si prefigge l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'arco dell'anno 2019, in ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in vigore sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari -Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Provvedimento del 29.07.2009 e successive modifiche ed integrazioni), che prevedono la pubblicazione, con cadenza annuale, di un rendiconto a questo scopo.

## PREMESSA

La Banca Popolare Sant'Angelo pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un costante dialogo con gli utenti nell'obiettivo di migliorare la relazione e la qualità dei servizi erogati. Viene attribuita particolare rilevanza alle istanze con le quali i clienti manifestano la propria insoddisfazione, rendendone edotta l'Area commerciale e le singole Filiali interessate con una attività di reporting semestrale, in quanto la puntuale valutazione e l'efficiente gestione dei reclami permette di individuare e correggere con tempestività eventuali disfunzioni dei servizi offerti. Nell'ipotesi in cui il cliente, nonostante l'impegno profuso dal personale della Banca, si ritenga insoddisfatto della prestazione attesa e qualora non sia possibile trovare una soluzione con la filiale e/o l'ufficio interessati, può inviare alla Banca un reclamo, seguendo le indicazioni fornite sul sito internet istituzionale, nella sezione "Trasparenza"- "Reclami".

## L'UFFICIO RECLAMI

La trattazione dei reclami è affidata all'U.S. Affari Legali e Societari, la cui struttura è separata ed indipendente da tutti gli organi aziendali, onde consentire la massima imparzialità dell'istruttoria e prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. L'ufficio assicura che il trattamento dei reclami verrà svolto secondo quanto previsto dalla normativa, in maniera esaustiva rispetto alle contestazioni sollevate. Garantisce, inoltre, che verranno specificate, nella comunicazione di riscontro, le modalità per mezzo delle quali l'Istituto provvederà a realizzare quanto richiesto dal cliente, nell'ipotesi di accoglimento dell'istanza, ovvero le motivazioni che hanno determinato il rigetto della domanda.

## A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)

Qualora le conclusioni cui è pervenuta la Banca non fossero condivise, è possibile rivolgersi ai seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

1. Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
2. Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)
3. Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario;
4. IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari.

E' altresì possibile presentare Esposti alla Banca d'Italia ed alla Consob in relazione agli ambiti di competenza delle due Autorità.

## DATI DI RENDICONTAZIONE

Nel corso dell'anno 2019, sono pervenuti complessivamente 30 reclami distinti come di seguito specificato:

- a) n. 21 reclami sui servizi bancari e finanziari;
- b) n. 7 reclami sui servizi di investimento;
- c) n. 2 reclami sui prodotti assicurativi.

Nel periodo di riferimento sono stati presentati i seguenti ricorsi:

- 1 ricorso presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), definito nel corso del 2019;
- 1 ricorso presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), ancora pendente alla data del presente Report.

Infine, si rappresenta che non sono state emesse pronunce dell'autorità giudiziaria su fattispecie oggetto di precedenti reclami.

I giorni medi di evasione sono stati i seguenti:

- a) 20,8 giorni<sup>1</sup> per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari;
- b) 38,3 giorni<sup>2</sup> per i reclami sui servizi di investimento;
- c) 13,5 giorni<sup>3</sup> per i reclami inerenti l'attività di intermediazione assicurativa.

*Segue tabella riassuntiva di quanto sopra riportato*

	<b>RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>TIPOLOGIA</b>	<b>% RECLAMI RISOLTI</b>	<b>TEMPO MEDIO DI RISPOSTA</b>	<b>ORGANO ADITO</b>	<b>RICORSI RICEVUTI</b>
<b>ANNO 2019</b>	21	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	20,8 giorni <sup>4</sup>	ABF	1
	7	SERV. INVESTIMENTO	100%	38,3 giorni <sup>5</sup>	ACF	1

<sup>1</sup> A fronte dei 30 giorni previsti dalla normativa vigente.

<sup>2</sup> A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa in vigore.

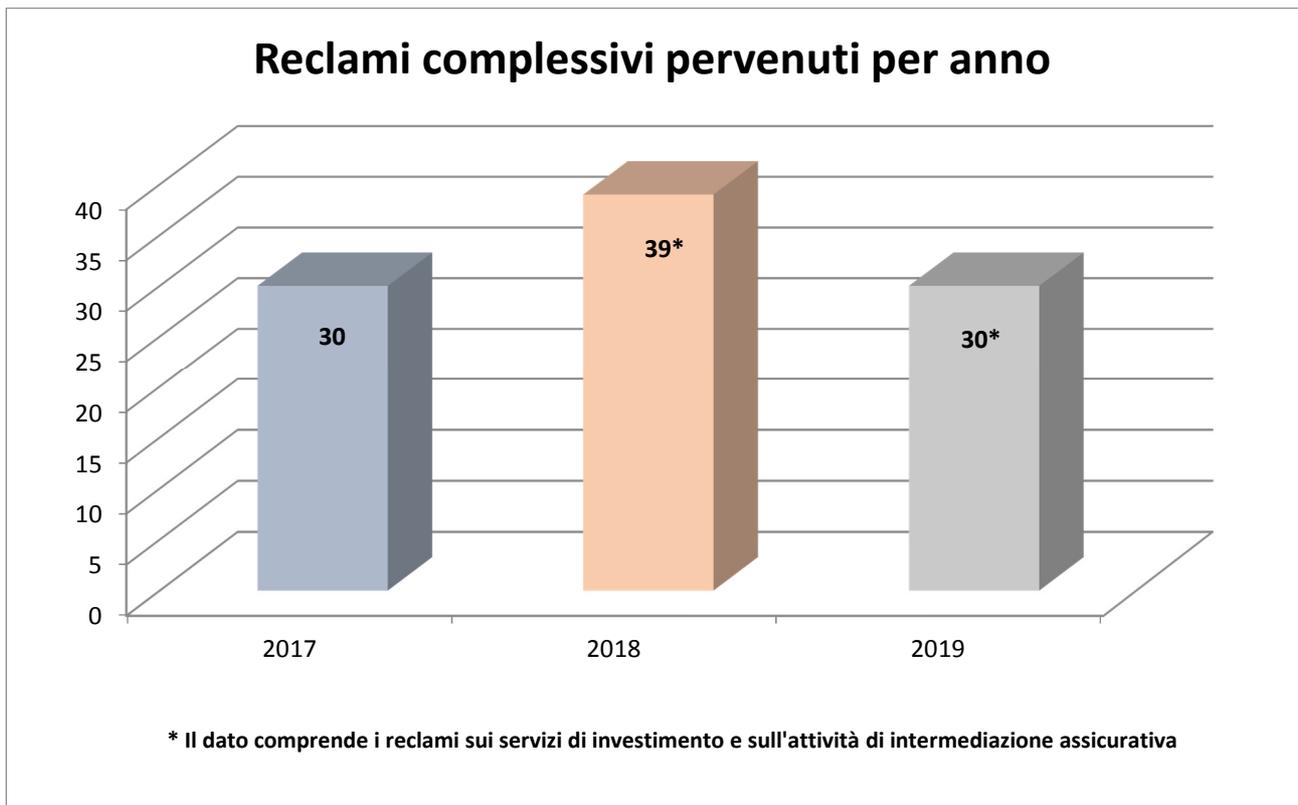
<sup>3</sup> A fronte dei 45 giorni previsti dalla normativa vigente.

<sup>4</sup> A fronte dei 30 giorni previsti dalla normativa vigente.

<sup>5</sup> A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa vigente.

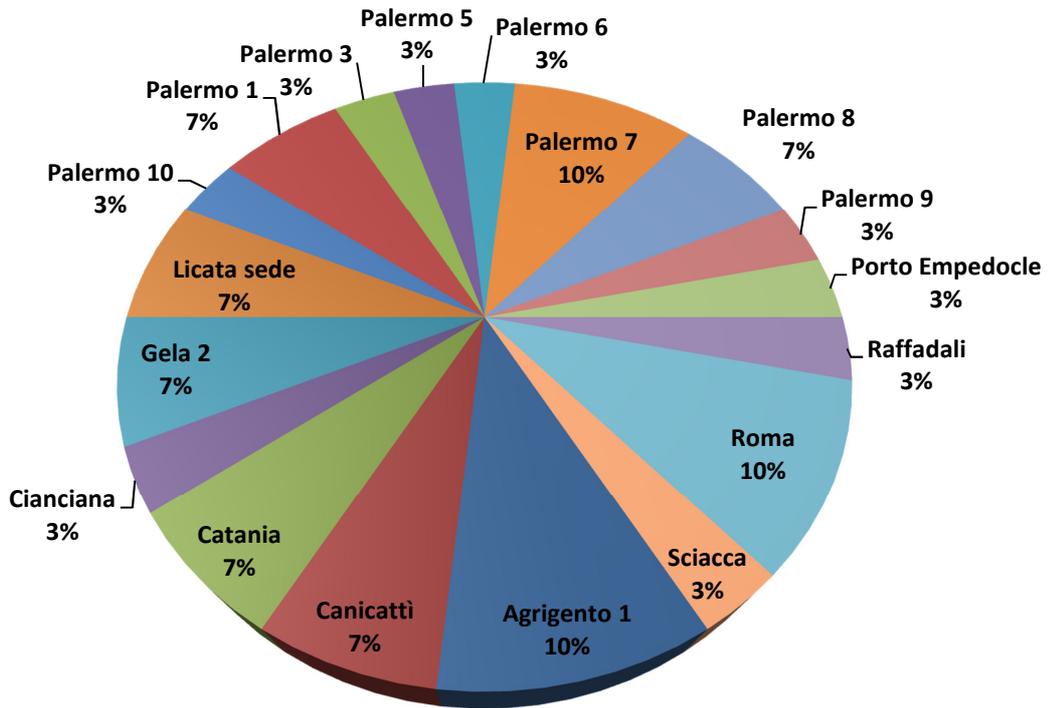
	2	<b>INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA</b>	100%	13,5 giorni <sup>6</sup>	IVASS	0
--	---	-------------------------------------	------	-----------------------------	-------	---

## ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2019

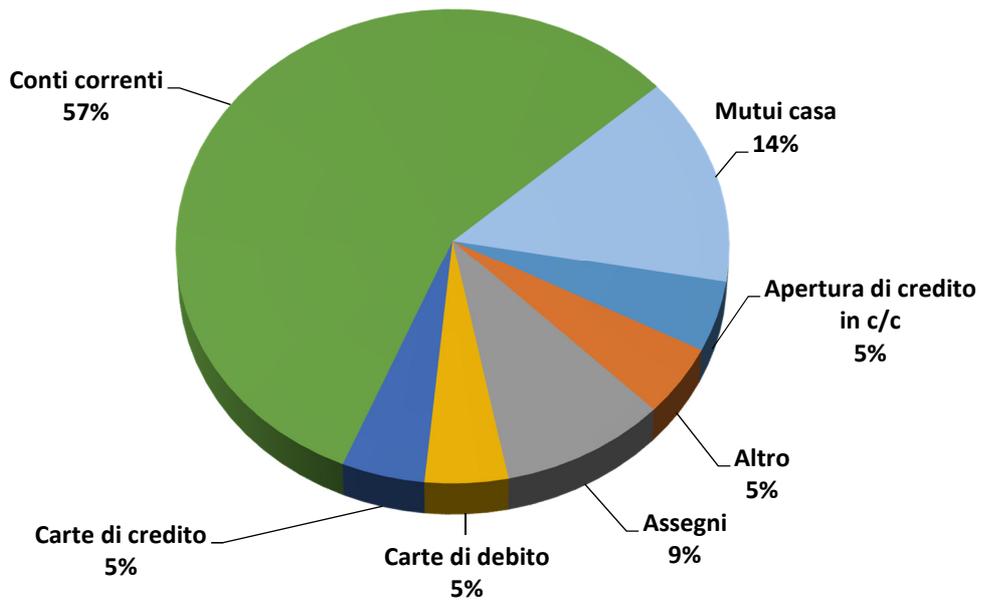


<sup>6</sup> A fronte dei 45 giorni previsti dalla normativa vigente.

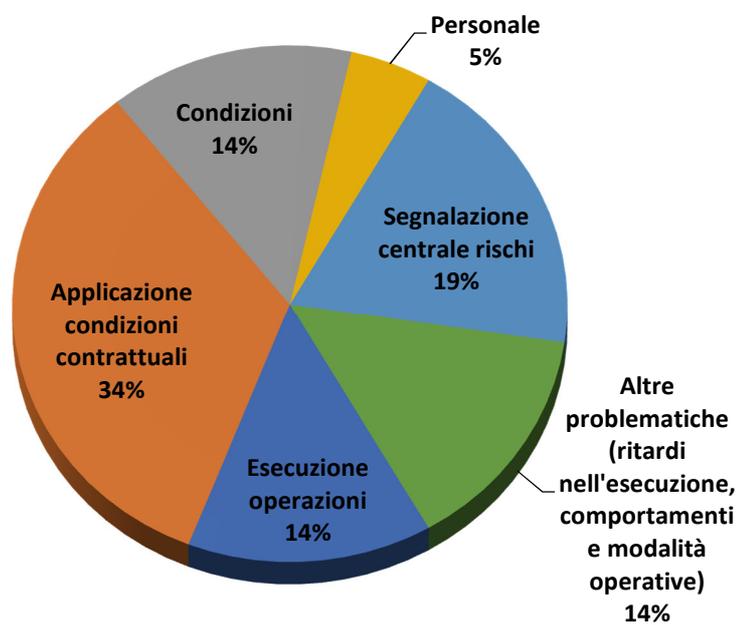
### RECLAMI PERVENUTI IN FILIALE



### Reclami sui servizi bancari e finanziari distinti per tipologia di prodotto



## Reclami relativi ai servizi bancari e finanziari distinti per motivazione



## CONCLUSIONI

La policy adottata dalla Banca in materia di gestione dei reclami garantisce ai clienti che presentano un reclamo per iscritto di ricevere risposte esaustive e sollecite, segnale del *commitment* aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni dei clienti, accrescendo la sensibilità aziendale e la gestione delle segnalazioni, in particolare la collaborazione da parte delle Funzioni della Banca ulteriori rispetto a quella di gestione dei reclami.

Nella interlocuzione con il reclamante sono fornite indicazioni chiare ed esaustive sia nel caso il cui il reclamo venga accolto sia quando la segnalazione è ritenuta priva di fondamento. Nel primo caso vengono sempre illustrate le iniziative correttive che saranno assunte, ed eventuali tempi di esecuzione. Se infondato, le motivazioni del rigetto e la possibilità di presentare ricorso all'ABF o all'ACF.

In entrambi i casi si auspica sempre la tempestività della risposta e il puntuale riscontro delle ragioni di insoddisfazione del cliente.

**U.S. Affari Legali e Societari**  
**Gestione Reclami**

**Il Responsabile**  
*Giuseppina Guercifumelle*