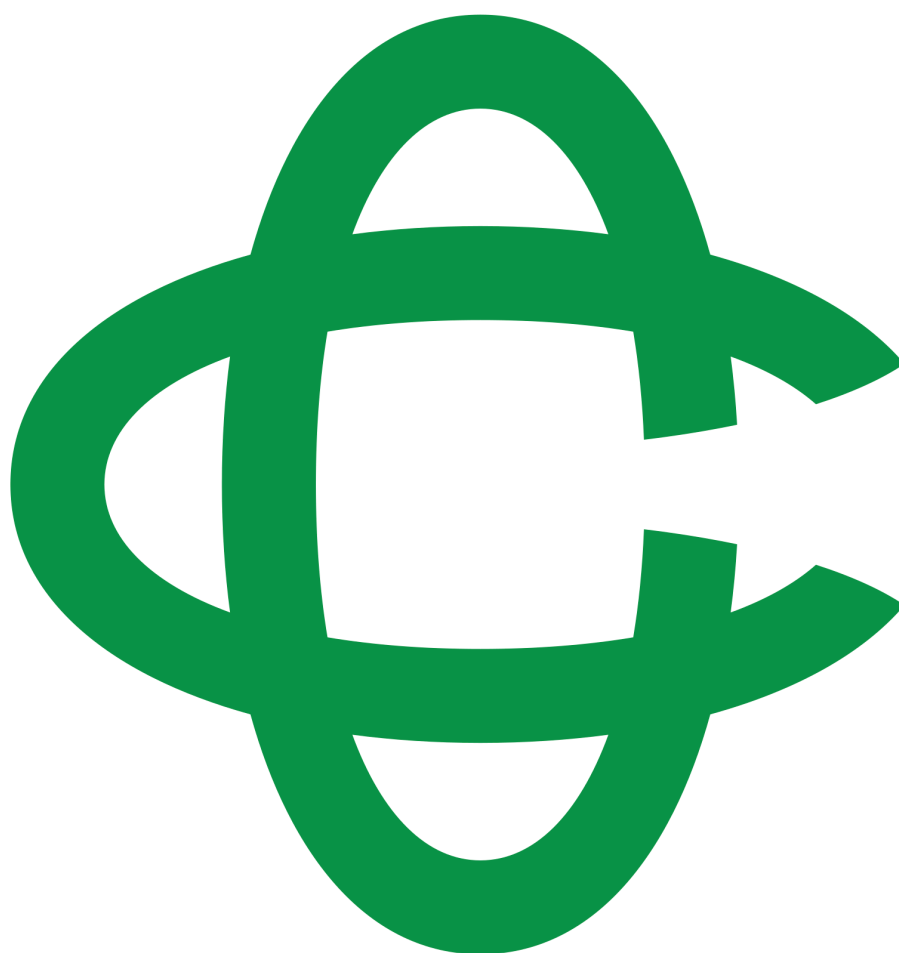


RELAZIONE RECLAMI 2022



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

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 41 reclami pervenuti nell'anno 2022 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.

Situazione complessiva dei 41 reclami pervenuti nel 2022²

NATURA DEL RECLAMO
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI DI TIPO NON ECONOMICO (5), OPPURE NON QUANTIFICABILI: (18), <u>TOT. 23</u>
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA (CON IMPORTO ESPRESSAMENTE INDICATO DAL RECLAMANTE; OPPURE NON INDICATO, MA STIMABILE DALLA BANCA): 18 <ul style="list-style-type: none">✓ RECLAMI FINO A € 50.000,00: 15✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000: 0✓ RECLAMI OLTRE € 100.000: 3
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO
<ul style="list-style-type: none">✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI): 32✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE): 8✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE ...): 1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO
<ul style="list-style-type: none">✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO: 11✓ MUTUI ED ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO: 10✓ ALTRO: 8✓ CARTE DI DEBITO E DI CREDITO: 4✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO: 3✓ POLIZZE ASSICURATIVE: 2✓ ASSEGNI: 1✓ BONIFICI: 1✓ DOMICILIAZIONI UTENZE (RID/MAV, ECC.): 1
TIPOLOGIA DEL RECLAMO
<ul style="list-style-type: none">✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI: 12✓ FRODI E SMARRIMENTI: 6✓ SEGNALAZIONI A CENTRALI RISCHI: 5✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE: 5✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI: 4✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI: 2✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS: 2✓ CONDIZIONI: 2✓ MERITO DI CREDITO E SIMILI: 1✓ ALTRO: 1✓ PERSONALE: 1

² Nel 2021 erano 56; quindi nel 2022 si è registrato un decremento del 27% circa.

TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO: 41 (DI CUI)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ RECLAMI NON ACCOLTI: 26 ✓ RECLAMI ACCOLTI: 9 ✓ RECLAMI PARZIALMENTE ACCOLTI: 5 ✓ RECLAMI SOSPESI AL 31.12.2022: 1
ALTRE INFORMAZIONI
TEMPI MEDI DI RISPOSTA DEFINITIVA: 15 GIORNI
RICORSI ALL'ABF (ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO): 1 (ESITO <i>RESPINTO</i>)
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 ✓ TERAMO: 6 ✓ FERMO: 5 ✓ MACERATA: 2 ✓ ALTRE PROVINCE: 4

Si rammenta 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 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.

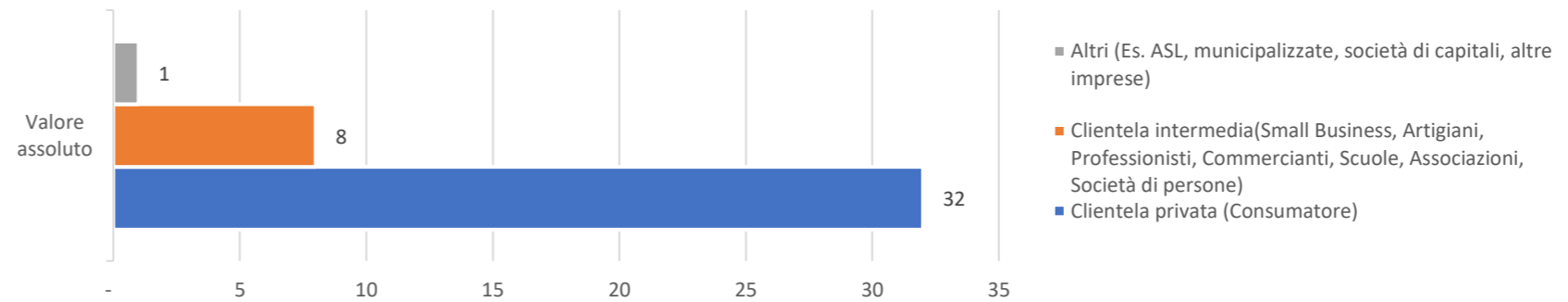
⁴ Segnaliamo anche i siti: www.conciliatorebancario.it e www.arbitrobancariofinanziario.it

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2022

Numero reclami ricevuti al 31/12/2022	41
---------------------------------------	----

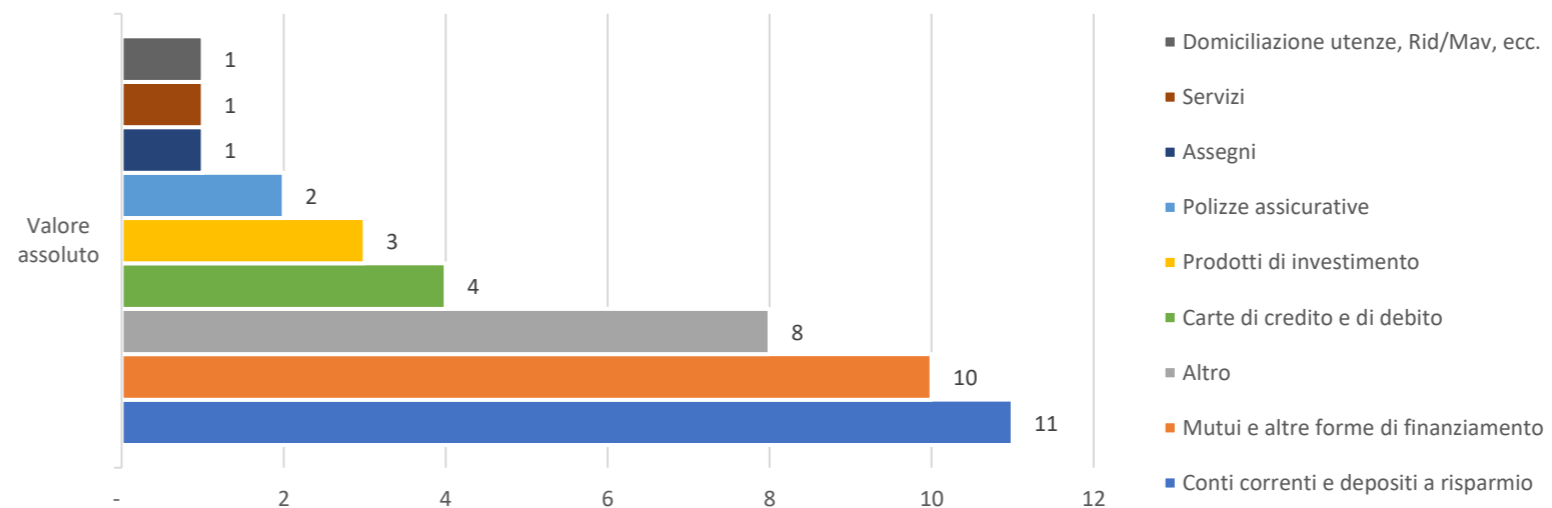
Tipologia di clientela che ha presentato il reclamo

Voce	Valore assoluto	%
Clientela privata (Consumatore)	32	78%
Clientela intermedia (Small Business, Artigiani, Professionisti, Commercianti, Scuole, Associazioni, Società di persone)	8	20%
Altri (Es. ASL, municipalizzate, società di capitali, altre imprese)	1	2%
Totale	41	100%



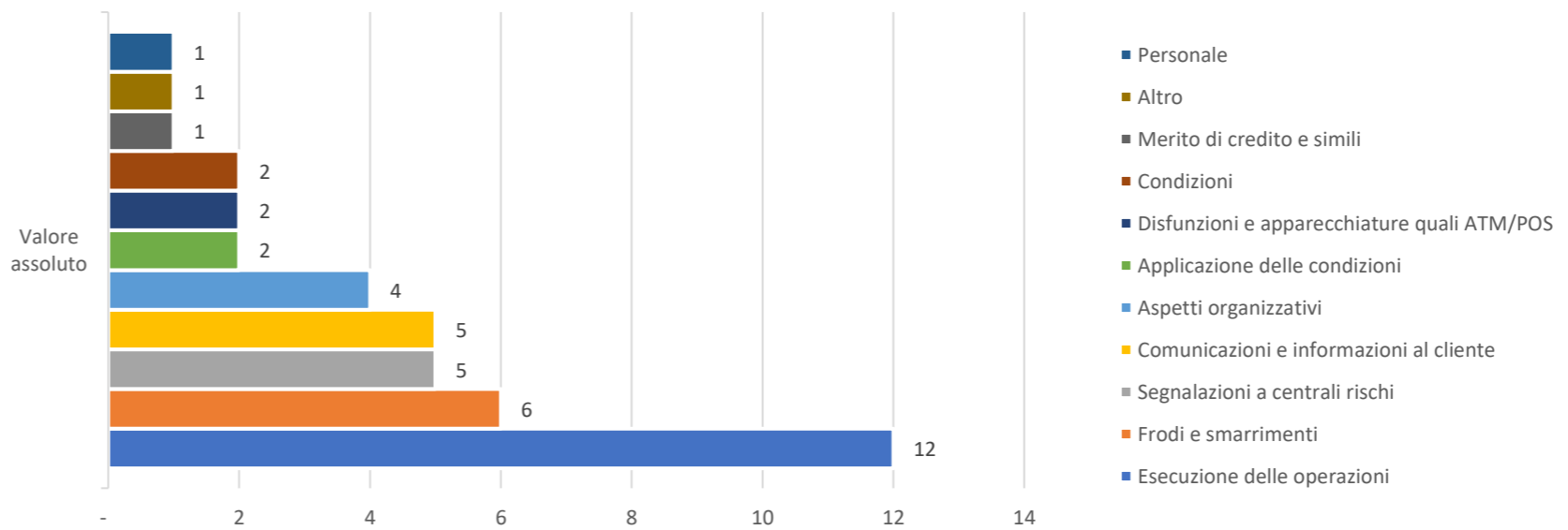
Reclami per prodotto

Voce	Valore assoluto	%
Conti correnti e depositi a risparmio	11	27%
Mutui e altre forme di finanziamento	10	24%
Altro	8	20%
Carte di credito e di debito	4	10%
Prodotti di investimento	3	7%
Polizze assicurative	2	5%
Assegni	1	2%
Servizi	1	2%
Domiciliazione utenze, Rid/Mav, ecc.	1	2%
Totale	41	100%



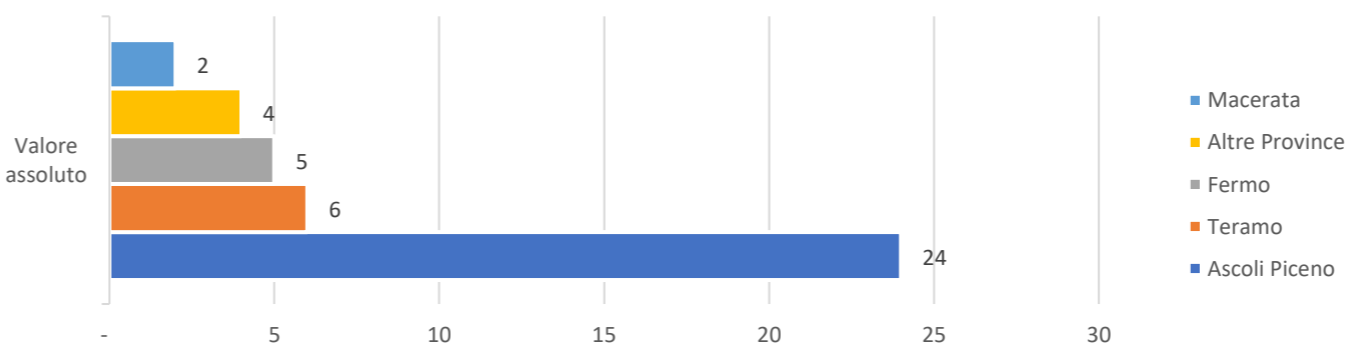
Reclami per tipologia

Voce	Valore assoluto	%
Esecuzione delle operazioni	12	29%
Frodi e smarrimenti	6	15%
Segnalazioni a centrali rischi	5	12%
Comunicazioni e informazioni al cliente	5	12%
Aspetti organizzativi	4	10%
Applicazione delle condizioni	2	5%
Disfunzioni e apparecchiature quali ATM/POS	2	5%
Condizioni	2	5%
Merito di credito e simili	1	2%
Altro	1	2%
Personale	1	2%
Totale	41	100%



Reclami per zone

Voce	Valore assoluto	%
Ascoli Piceno	24	59%
Teramo	6	15%
Fermo	5	12%
Altre Province	4	10%
Macerata	2	5%
Totale	41	100%



Totale Reclami

Voce	Valore assoluto	%
Non accolti	26	63%
Accolti	9	22%
Parzialmente accolti	5	12%
Sospesi al 31/12/2022	1	2%
Totale	41	100%

