

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2019, così come richiesto dall'art. 3 sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari".

### *Reclami pervenuti nel 2019:*

RECLAMI	ANNO 2019
Reclami su operazioni e servizi bancari	8
Reclami in tema di servizi di investimento	70
Reclami su Prodotti Assicurativi	0
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>78</b>

PRATICHE ADR	ANNO 2019
Ricorsi ABF	3
Ricorsi ACF	6
Mediazioni/conciliazioni/negoziazioni	8
Citazioni legali	5 <sup>1</sup>
<b>TOTALE PRATICHE ADR</b>	<b>22</b>

Relativamente a operazioni e servizi bancari, al 31 dicembre 2019 risulta pendente 1 degli 8 reclami ricevuti e, dei 7 per i quali è stata data risposta, 6 sono stati respinti e 1 accolto.

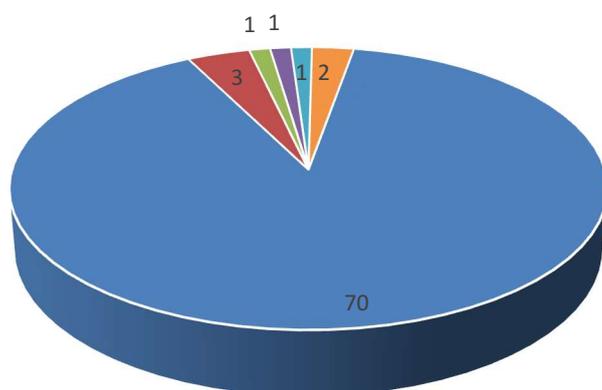
Per quanto attiene ai reclami in materia di servizi di investimento, al 31 dicembre 2019 risultano pendenti 23 dei 70 reclami ricevuti e, dei 47 per i quali è stata data risposta, 46 sono stati respinti e 1 accolto.

### *Reclami anno 2019 suddivisi in base all'oggetto:*

OGGETTO DEL RECLAMO	ANNO 2019	%
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	70	90%
7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	3	4%
11) BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	1	1%
14) CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	1	1%
18) ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	1	1%
21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESI NELLE PRECEDENTI)	2	3%
<b>TOTALE</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> 3 delle quali sono riconducibili anche a pratiche di mediazione.

## OGGETTO DEL RECLAMO (numero reclami)



- 2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)
- 7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI
- 11) BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI
- 14) CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)
- 18) ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)
- 21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)

*Reclami anno 2019 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI<sup>2</sup>:*

TIPO CLIENTE ABI	ANNO 2019	%
CLIENTELA PRIVATA	77	99%
CLIENTELA INTERMEDIA	0	0%
ALTRI	1	1%
<b>TOTALE</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

<sup>2</sup> Cliente PRIVATO: Soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'Art. 3/A del D.lgs. 206 del 2005; rientra in questa categoria anche la clientela cosiddetta "intermedia" fra privati e imprese allorquando agisca in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;

Cliente INTERMEDIO: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali);

ALTRI: qualsiasi altra categoria di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

(fonte: ABI – Istruzioni per Monitoraggio ABI sui reclami).

## TIPO CLIENTELA

