

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

Si riporta di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2020, 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 2020:

RECLAMI	ANNO 2020
Reclami su operazioni e servizi bancari	13
Reclami in tema di servizi di investimento	38
Reclami su Prodotti Assicurativi	0
TOTALE RECLAMI	51

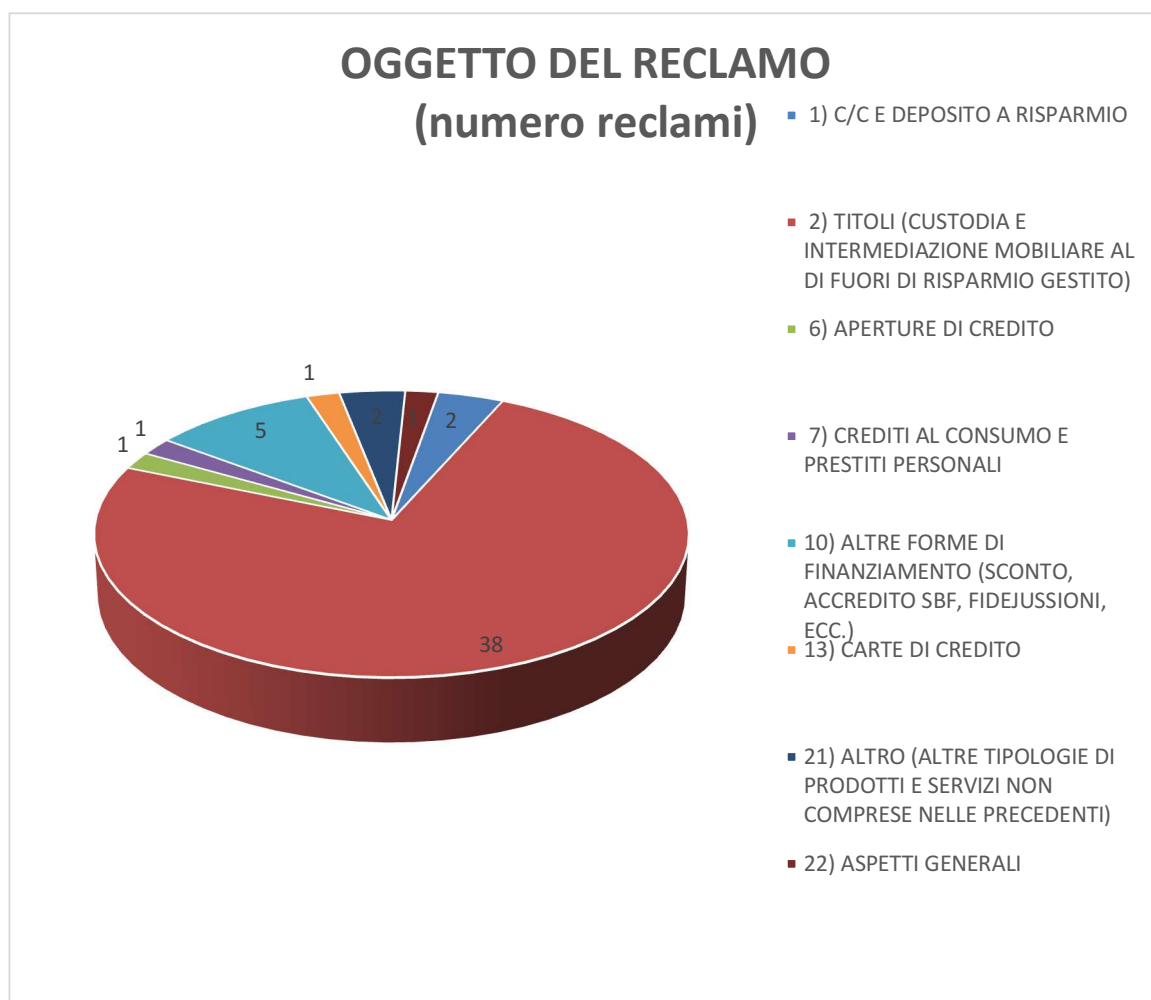
PRATICHE ADR	ANNO 2020
Ricorsi ABF	3
Ricorsi ACF	25
Mediazioni/conciliazioni/negoziazioni	5
Citazioni legali	3
TOTALE PRATICHE ADR	36

Relativamente a operazioni e servizi bancari, al 31 dicembre 2020 risultano pendenti 2 dei 13 reclami ricevuti e, degli 11 per i quali è stata data risposta, 8 sono stati respinti, 2 accolti e 1 revocato dal cliente.

Per quanto attiene ai reclami in materia di servizi di investimento, al 31 dicembre 2020 non risultano reclami pendenti e, dei 38 reclami per i quali è stata data risposta, tutti sono stati respinti.

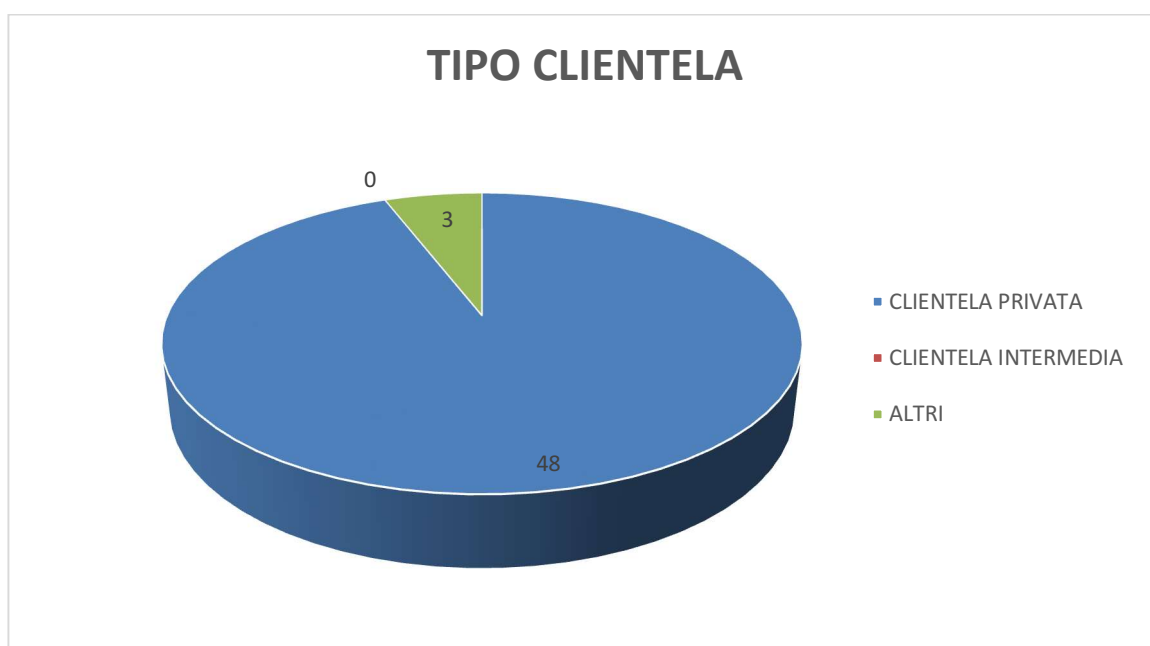
Reclami anno 2020 suddivisi in base all'oggetto:

OGGETTO DEL RECLAMO	ANNO 2020	%
1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	2	4%
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	38	75%
6) APERTURE DI CREDITO	1	2%
7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	1	2%
10) ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO, ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, ECC.)	5	10%
13) CARTE DI CREDITO	1	2%
21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI)	2	4%
22) ASPETTI GENERALI	1	2%
TOTALE	51	100%



Reclami anno 2020 suddivisi in base al tipo di Clientela ABI¹:

TIPO CLIENTE ABI	ANNO 2020	%
CLIENTELA PRIVATA	48	94%
CLIENTELA INTERMEDIA	0	0%
ALTRI	3	6%
TOTALE	51	100%



¹ 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).