

# **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016**

## Premessa

Il presente documento viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche ed integrazioni) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", che prevedono la pubblicazione annuale, sul sito internet istituzionale della Banca, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La Cassa di Risparmio di Asti spa ha aderito sin dalla loro costituzione (1993) agli accordi bancari per l'esame dei reclami della Clientela poiché ritiene che un'attenta gestione delle segnalazioni possa migliorare la qualità del servizio offerto. Nell'ottica di prestare la massima attenzione alla gestione degli eventuali aspetti di criticità, alla presentazione del reclamo seguono da parte delle strutture coinvolte tutte le iniziative necessarie per verificare l'accaduto, porre in essere gli eventuali correttivi e soprattutto ristabilire prontamente un rapporto di fiducia con il Cliente. Il riscontro viene fornito nei tempi previsti dalle vigenti normative.

Il tema dei reclami riveste per la Cassa di Risparmio di Asti spa una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni ma anche perché le doglianze da parte della Clientela, in alcuni casi, possono contribuire al miglioramento dei servizi offerti con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare al contempo un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

A livello aziendale dal 2011 è disponibile il "Servizio Clienti" sul sito internet istituzionale, che affianca il numero verde del *call center* 800.99.80.60 attivo da alcuni anni e che consente ai Clienti di chiedere informazioni, esprimere suggerimenti o segnalare eventuali disservizi direttamente da casa o dal posto di lavoro. Mediante uno strumento veloce e di facile utilizzo, si è inteso migliorare la qualità del servizio offerto nell'ottica della costante attenzione alle esigenze dell'Utenza.

Le filiali della Banca sono a disposizione per fornire i chiarimenti necessari per la presentazione dei reclami e dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ed all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF). Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre illustrate nel documento denominato "Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie" presente sul sito internet della Banca alla sezione "Reclami"; nella stessa sezione del sito sono inoltre disponibili le "Guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario" e la "Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie".

Si ricorda che l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), attivo presso la CONSOB (istituito con delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 116 del 19 maggio 2016), è competente per le controversie riguardanti prodotti e servizi con finalità di investimento ed è operativo dal 9 gennaio 2017.

Relativamente ai reclami in materia di assicurazioni, la Banca, nella veste di intermediario di prodotti assicurativi per conto di diverse Compagnie Assicuratrici, gestisce i reclami in ambito assicurativo per gli aspetti derivanti dall'attività di intermediazione assicurativa e trasmette tempestivamente alle Compagnie interessate le segnalazioni strettamente di competenza di queste ultime (provvedimento IVASS nr. 46 del 3 maggio 2016 che ha modificato il Regolamento 24/2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'IVASS e la gestione dei reclami da parte degli intermediari di assicurazione).

In linea con quanto previsto dal D.Lgs. 28/2010, in materia di contratti bancari e finanziari, il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e la mediazione soddisfano la condizione di procedibilità della domanda giudiziale per le controversie civili e commerciali.

Il presente documento espone i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° Gennaio – 31 Dicembre 2016. La Gestione Reclami è attribuita dal 2013, sulla base di apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, alla competenza dell'Ufficio Compliance, unità organizzativa facente capo al Servizio Compliance Legale e Segreteria. Tale Servizio, per propria natura e per regolamento interno della Banca, è indipendente dalle Direzioni Aziendali preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi offerti e dipende direttamente dal vertice aziendale, garantendo indipendenza organizzativa e gerarchica della gestione dei reclami, al fine di assicurare autonomia di giudizio e imparzialità nella risoluzione delle controversie con la Clientela. L'Ufficio fornisce un riscontro ad ogni reclamo pervenuto, assicurando il rispetto dei tempi massimi di evasione previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche guide operative, manuali e procedure informatiche che ne disciplinano l'esecuzione.

Nelle pagine seguenti vengono presentate sintetiche tabelle che riepilogano i reclami pervenuti nel corso del 2016 relativamente ad operazioni e servizi gestiti dalla Banca mutuando i criteri definiti dall'ABI per l'invio delle segnalazioni semestrali sui reclami; per completezza di informazione, in calce al presente documento viene fornito anche il resoconto relativo ai reclami del comparto finanza, ai ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario ed ai tentativi di mediazione esperiti su richiesta dei Clienti e collegati a reclami.

## Reclami Relativi ad Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari

<b>Totale reclami ricevuti (anno 2016)</b>		
	<b>Nr.</b>	<b>% su totale</b>
Non accolti	102	62,19%
Accolti parzialmente	28	17,17%
Accolti	32	19,42%
Estinti	2	1,22
<b>Totale</b>	<b>164</b>	<b>100 %</b>

<b>Raffronto numero reclami pervenuti rispetto all'anno precedente</b>	
<b>Totale reclami anno 2016</b>	<b>164 (- 17 rispetto anno 2015)</b>
<b>Totale reclami anno 2015</b>	<b>181 (- 27 rispetto anno 2014)</b>
<b>Totale reclami anno 2014</b>	<b>208 (+ 49 rispetto anno 2013)</b>
<b>Totale reclami anno 2013</b>	<b>159 (+ 26 rispetto anno 2012)</b>

Totale reclami anno 2012	133 (+ 18 rispetto anno 2011)
Totale reclami anno 2011	115 (- 3 rispetto anno 2010)
Totale reclami anno 2010	118 (+ 10 rispetto anno 2009)

### Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela (anno 2016)

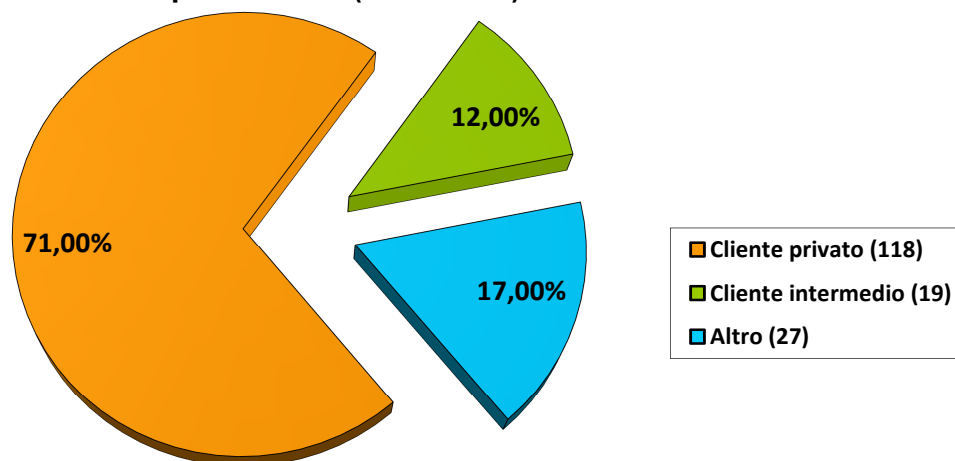
	Nr.	% su totale
Clienti privati	118	71%
Clienti intermedi	19	12%
Altri	27	17%
<b>Totale</b>	<b>164</b>	<b>100 %</b>

**Cliente privato** – “soggetto che riveste la qualifica di consumatore” ai sensi dell’art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato cioè per finalità estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta; condomini.

**Cliente intermedio** – artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone.

**Altri** – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, Aziende Municipalizzate, altre imprese).

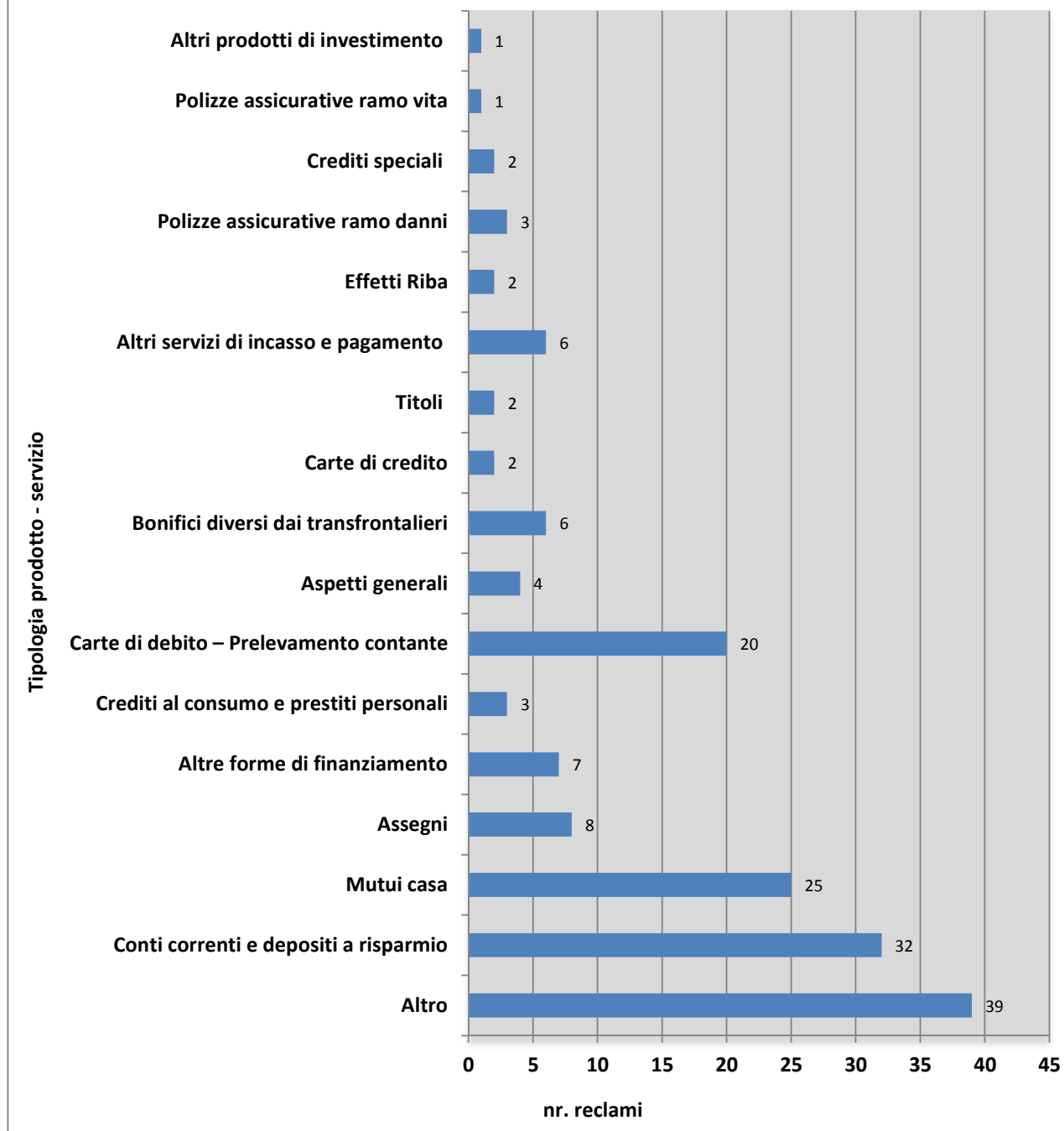
### Classificazione reclami per tipologia di clientela, focus su numerosità percentuale (anno 2016)



<b>Classificazione dei reclami per tipologia di prodotti e servizi (anno 2015)</b>		
	<b>Nr.</b>	<b>% su totale 2016</b>
Altro	39	23,17%
Conti correnti e depositi a risparmio (comprese aperture di credito)	32	19,51%
Mutui casa	25	15,24%
Assegni	8	4,88%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	7	4,27%
Crediti al consumo e prestiti personali	3	1,83%
Carte di debito – Prelevamento contante	20	12,19%
Aspetti generali	4	2,43%
Bonifici diversi dai transfrontalieri	6	3,66%
Carte di credito	2	1,22%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	2	1,22%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, rid/mav, ecc.)	6	3,66%
Effetti Riba	2	1,22%
Polizze assicurative ramo danni	3	2,43%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	2	1,22%
Polizze assicurative ramo vita	1	0,60%
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti, liquidità ecc)	1	0,60%
<b>Totale</b>	<b>164</b>	<b>100,00%</b>

La categoria “Altro” comprende anche le richieste di copia di documentazione contrattuale e contabile funzionali a successive contestazioni, in particolare per usura ed anatocismo.

## Reclami per tipologia di prodotto/servizio (anno 2016)



La maggior parte delle segnalazioni (71%) sono pervenute da clienti "Privati", il 12% da Clienti "Intermedi" e il 17% da Clientela appartenente ad altre categorie, quali in particolare le Società di Capitali.

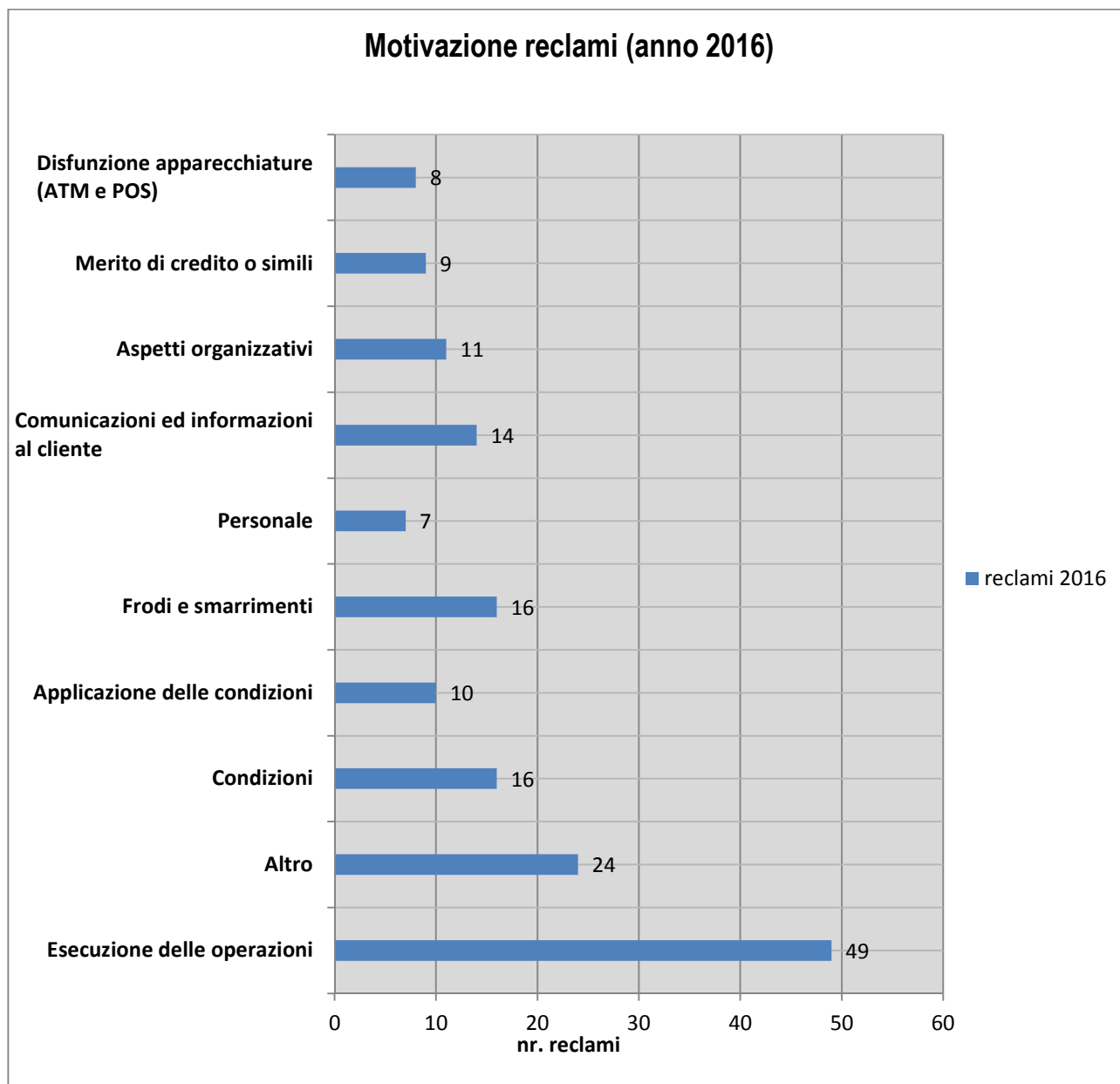
Tra i temi maggiormente ricorrenti nei reclami pervenuti nel corso del 2016 si ricordano le richieste di risarcimento legate ad operazioni eseguite a seguito del furto della carta di debito, le doglianze per presunta usura e per anatocismo, l'applicazione delle condizioni economiche con riferimento ai rapporti di conto corrente, mutui e aperture di credito, le segnalazioni dei dati inoltrate ai Sistemi di Informazioni Creditizie (CRIF) o alla Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.

Nei casi di reclami per presunta usurarietà nei rapporti di mutuo, credito al consumo e aperture di credito, accertata la legittimità delle condizioni economiche applicate, le istanze sono state respinte.

In merito alle richieste di rimborso delle somme fraudolentemente prelevate da ignoti a seguito del furto della carta di debito (per le quali la presenza del microchip consente di escludere, per il momento, fenomeni di clonazione), le linee difensive assunte dalla Banca attengono principalmente alla dimostrabilità della colpa grave del ricorrente, desumibile dall'aver ignorato i principi di corretta custodia dello strumento di pagamento, spesso conservato unitamente al codice segreto (PIN).

Nei casi di lamentate non corrette segnalazioni inoltrate alla Centrale dei rischi o ad altri sistemi di informazioni creditizie, così come alla Centrale di Allarme Interbancaria della Banca d'Italia, l'attività di verifica è volta a riscontrare il rispetto della normativa, in particolare la sussistenza dei presupposti per la segnalazione ed il rispetto delle formalità previste.

<b>Classificazione dei reclami sulla base della motivazione (anno 2016)</b>		
	<b>Nr.</b>	<b>% su totale</b>
Esecuzione delle operazioni	49	29,88%
Altro	24	14,63%
Condizioni	16	9,75%
Applicazione delle condizioni	10	6,09%
Frodi e smarrimenti	16	9,75%
Personale	7	4,26%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	14	8,53%
Aspetti organizzativi	11	6,70%
Merito di credito o simili	9	5,48%
Disfunzione apparecchiature (Atm e Pos)	8	4,87%
Totale	164	100,00 %



#### Classificazione dei reclami che presentano particolari modalità di presentazione - escluso il comparto "finanza" (anno 2016)

<b>Banca d'Italia</b>	<b>7</b>	Reclami presentati dai clienti anche alla Banca d'Italia (oppure direttamente) sotto forma di Esposto. Della decisione comunicata al cliente è stato dato riscontro alla competente sede dell'Organo di Vigilanza.
<b>Studi Legali</b>	<b>58</b>	Reclami presentati dai clienti con la consulenza e l'appoggio di studi legali.
<b>Consulenti diversi</b>	<b>4</b>	Reclami presentati dai clienti con la consulenza e l'appoggio di



		consulenti diversi dagli studi legali.
<b>Prefetture (osservatorio del credito)</b>	<b>0</b>	Casistica correlata all'attività degli speciali Osservatori sul credito presso le Prefetture, che prevede la possibilità per i Prefetti delle singole Province di raccogliere istanze di riesame sull'erogazione del credito.

Gli importi riconosciuti alla Clientela a seguito della definizione dei reclami accolti totalmente o parzialmente sono risultati nel complesso limitati.

Il tempo medio di gestione delle pratiche di reclamo, tenuto conto delle sospensioni dei termini previsti dalla normativa (1° agosto - 31 agosto e 23 dicembre - 6 gennaio) è risultato di 21 giorni.

## Reclami Relativi al comparto Finanza

Classificazione dei reclami "finanza" per esito (anno 2016)	
	Nr.
Accolti	0
Accolti Parzialmente	1
Non accolti	5
<b>Totale</b>	<b>6</b>

Raffronto numero reclami "finanza" pervenuti rispetto all'anno precedente	
<b>Totale reclami anno 2016</b>	<b>6 (+1 rispetto anno 2015)</b>
<b>Totale reclami anno 2015</b>	<b>5 (+1 rispetto anno 2014)</b>
<b>Totale reclami anno 2014</b>	<b>4 (- 3 rispetto anno 2013)</b>
<b>Totale reclami anno 2013</b>	<b>7 (- 2 rispetto anno 2012)</b>
<b>Totale reclami anno 2012</b>	<b>9 (- 4 rispetto anno 2011)</b>
<b>Totale reclami anno 2011</b>	<b>13 (-11 rispetto anno 2010)</b>
<b>Totale reclami anno 2010</b>	<b>24 (- 6 rispetto anno 2009)</b>

<b>Suddivisione dei reclami “finanza” per tipologia di prodotti e servizi (anno 2016)</b>	
	<b>Nr.</b>
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	4
Fondi Comuni di Investimento	2
<b>Totale</b>	<b>6</b>

<b>Classificazione dei reclami “finanza” sulla base della motivazione (anno 2016)</b>	
	<b>Nr.</b>
Esecuzione delle operazioni	2
Comunicazioni / Informazioni Cliente	3
Condizioni	1
<b>Totale</b>	<b>6</b>

## Ricorsi All'Arbitro Bancario Finanziario

Nel corso dell'anno 2016 sono stati presentati dalla Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario tre ricorsi come illustrato nella sottostante tabella.

<b>Ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (anno 2016)</b>	
	<b>Nr.</b>
In attesa di decisione	1
Accolti	0
Chiuso per inammissibilità/incompetenza/irricevibilità	2
<b>Totale</b>	<b>3</b>

## Mediazioni Proposte dai Clienti

Per completezza, si riportano i dati riferiti alle mediazioni esperite dalla Clientela nel corso del 2016, con la specifica di quelle collegate a reclami.

<b>Proposte di mediazioni presentate dai Clienti (anno 2016)</b>	
	<b>Nr.</b>
Concluse con esito negativo (di cui 8 provenienti da precedenti reclami riferiti all'anno 2016 e 2015)	28
Concluse con esito positivo	–
Rifiutata partecipazione	10
Mancata partecipazione	6
Demandata dal Giudice	6
<b>Totale</b>	<b>50</b>