

# **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2017**

## 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 le eventuali azioni correttive 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.

La Banca mette a disposizione 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. 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, inoltre, 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 la "Guida operativa dell'Arbitro Bancario Finanziario" e la "Guida all'Arbitro per le Controversie Finanziarie".

Relativamente ai reclami in materia di assicurazioni, la Banca, nella veste di intermediario di prodotti assicurativi per conto delle diverse Compagnie Assicuratrici partner, 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.

Il presente documento espone i dati relativi ai reclami pervenuti nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2017. La Gestione Reclami è attribuita, sulla base di apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, alla competenza dell'Ufficio Compliance, unità organizzativa facente capo al Servizio Compliance. 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 dell'anno 2017 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, del comparto assicurativo ed ai ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario/Arbitro per le Controversie Finanziarie.

## Reclami Relativi ad Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari

Nell'anno 2017 sono stati protocollati dal nucleo addetto alla "Gestione Reclami" di Banca di Asti n. 184 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2017 così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 168 reclami ABI
- n. 9 reclami CONSOB
- n. 7 reclami IVASS.

Totale reclami comparto Servizi Bancari e Finanziari ricevuti		
	Nr.	% su totale
Non accolti (n. 1 estinto)	109	64,89%
Accolti parzialmente	8	4,76%
Accolti	51	30,35%
<b>Totale</b>	<b>168</b>	<b>100,00%</b>

Classificazione dei reclami Servizi Bancari e Finanziari per tipologia di Clientela		
	Nr.	% su totale
Clienti privati	131	77,99%
Clienti intermedi	15	8,92%
Altro	22	13,09%
<b>Totale</b>	<b>168</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 dei reclami Servizi Bancari e Finanziari per tipologia di prodotti e servizi		
	Nr.	% su totale
C/C e deposito a risparmio	45	26,78%
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	24	14,28%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	18	10,75%
Mutui casa	17	10,15%
Aspetti generali	15	8,92%
Assegni	8	4,76%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	8	4,76%

Aperture di credito	5	2,97%
Carte di credito	4	2,38%
Centrale Rischi	4	2,38%
Crediti al consumo e prestiti personali	4	2,38%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	4	2,38%
Anatocismo	3	1,78%
Bonifici diversi da transfrontalieri	3	1,78%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	3	1,78%
Bonifici Transfrontalieri	1	0,59%
Effetti RIBA	1	0,59%
Polizze assicurative ramo vita	1	0,59%
<b>Totale</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Si precisa che nella categoria "Altro" sono state ricomprese anche le richieste di copia di documentazione contrattuale e contabile funzionali alla formulazione di successive contestazioni.

Per ogni reclamo la Gestione Reclami della Banca, a seguito delle verifiche poste in essere con l'ausilio delle strutture interessate, ha fornito un riscontro scritto (a mezzo raccomandata A/R ovvero a mezzo posta elettronica certificata) fornendo i dovuti chiarimenti.

<b>Classificazione dei reclami Servizi Bancari e Finanziari sulla base della motivazione</b>		
	<b>Nr.</b>	<b>% su totale</b>
Esecuzione delle operazioni	51	30,36%
Aspetti organizzativi	24	14,29%
Altro	17	10,12%
Frodi e smarrimenti	23	13,69%
Condizioni	13	7,74%
Personale	10	5,95%
Applicazione delle condizioni	8	4,76%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	6	3,57%
Disfunzione apparecchiature (ATM e POS)	5	2,98%
Centrale Rischi	4	2,38%
Anatocismo	3	1,79%
Merito di credito o simili	3	1,79%
Bonifici transfrontalieri	1	0,60%
<b>Totale</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

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 15 giorni.

## Dettaglio reclami relativi al comparto Finanza

Nell'anno 2017 sono stati presentati nr. 9 reclami in ambito "Finanza", come illustrato nelle sottostanti tabelle.

Classificazione dei reclami "Finanza" per esito	
	Nr.
Non accolti	9
Accolti parzialmente	-
Accolti	-
<b>Totale</b>	<b>9</b>

Suddivisione dei reclami "Finanza" per tipologia di prodotti e servizi	
	Nr.
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori del risparmio gestito)	7
Fondi Comuni di Investimento	1
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	1
<b>Totale</b>	<b>9</b>

Classificazione dei reclami "Finanza" sulla base della motivazione	
	Nr.
Esecuzione delle operazioni	4
Comunicazione ed informazioni	2
Condizioni	3
<b>Totale</b>	<b>9</b>

## Dettaglio reclami relativi al comparto Assicurativo

Nell'anno 2017 sono stati presentati nr. 7 reclami del comparto "Assicurativo" come illustrato nelle sottostanti tabelle.

Classificazione dei reclami in ambito "Assicurativo" per esito	
	Nr.
Non accolti	7
Accolti parzialmente	-
Accolti	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>

Classificazione dei reclami in ambito "Assicurativo" sulla base della motivazione	
	Nr.
Esecuzione delle operazioni	3
Aspetti organizzativi	1
Condizioni	1
Altro	2
<b>Totale</b>	<b>7</b>

## Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Nell'anno 2017 sono stati presentati nr. 7 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui 1 accolto, 4 in attesa di decisione, 1 accolto parzialmente ed 1 chiuso per inammissibilità/incompetenza.

Quanto ai ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, alla data del 31 dicembre 2017 risultava pendente nr. 1 ricorso.

### Presentazione dei Reclami

Si riassumono qui di seguito le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca. I Clienti interessati possono presentare all'Ufficio Compliance – Gestione Reclami un apposito reclamo scritto con le seguenti modalità:

- lettera inviata per posta ordinaria con busta affrancata od a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
- fax;
- posta elettronica ordinaria;
- posta elettronica certificata;
- consegna del documento allo sportello con cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta.

I recapiti dell'Ufficio Compliance - Gestione Reclami sono i seguenti:

- **Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. – Gestione Reclami c/o Ufficio Compliance**  
**Piazza Libertà, 23 - 14100 ASTI**
- **Tel. 0141.393027 – 0141.393123**
- **Fax 0141.393134**
- **E-mail: [reclami@bancadiasti.it](mailto:reclami@bancadiasti.it)**
- **PEC: [reclami@pec.bancadiasti.it](mailto:reclami@pec.bancadiasti.it)**

I numeri telefonici sopra indicati possono essere contattati per eventuali richieste di informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami.