

# **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018**

## 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.

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 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.

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 2018. 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 2018 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 2018 sono stati protocollati dal nucleo addetto alla "Gestione Reclami" di Banca di Asti n. 175 reclami pervenuti tra il 1° gennaio ed il 31 dicembre 2018 così suddivisi a seconda della classificazione dei diversi registri:

- n. 155 reclami ABI
- n. 8 reclami CONSOB
- n. 12 reclami IVASS

Totale reclami comparto Servizi Bancari e Finanziari ricevuti (ABI)		
	Nr.	% su totale
Accolti parzialmente	7	4,52%
Accolti	41	26,45%
Non accolti (n. 3 estinto)	107	69,03%
<b>Totale</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

Totale reclami comparto Finanza (CONSOB)		
	Nr.	% su totale
Non accolti	8	100%
Accolti parzialmente	-	-
Accolti	-	-
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

Totale reclami comparto Assicurativo (IVASS)		
	Nr.	% su totale
Non accolti	8	66,67%
Accolti parzialmente	-	-
Accolti	4	33,33
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Classificazione dei reclami per tipologia di Clientela		
	Nr.	% su totale
Clienti intermedi*	12	6,86%
Altro	28	16,00%
Clienti privati	135	77,14%
<b>Totale</b>	<b>175</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 per motivo		
	N.	% su totale
Applicazione delle condizioni	2	1,14%
Centrale Rischi	2	1,14%
Merito di credito o simili	2	1,14%
Anatocismo	3	1,71%
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	6	3,43%
Personale	9	5,14%
Condizioni	14	8,00%
Frodi e smarrimenti	15	8,57%
Altro	17	9,71%
Aspetti organizzativi	29	16,57%
Comunicazioni ed informazioni al cliente	35	20,00%
Esecuzione operazioni	41	23,45%
<b>Totale</b>	<b>175</b>	<b>100,00 %</b>

Classificazione dei reclami per argomento		
	N.	% su totale
Aperture di credito	1	0,57%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	1	0,57%
Gestione patrimoni mobiliari	1	0,57%
Altri prodotti di investimento (piani di accumulo, conti liquidità, ecc.)	2	1,14%
Carte di debito - trasferimento fondi (PagoBancomat e altri circuiti)	2	1,14%
Centrale Rischi	2	1,14%
Polizze assicurative ramo vita	2	1,14%
Anatocismo	3	1,71%
Carte di credito	3	1,71%
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazione utenze, RID/MAV, ecc.)	5	2,86%
Bonifici diversi da transfrontalieri	5	2,86%
Assegni	8	4,57%
Crediti al consumo e prestiti personali	8	4,57%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	8	4,57%
Titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di risparmio gestito)	8	4,57%
Polizze assicurative ramo danni	12	6,86%
Carte di debito - prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	14	8,00%
Mutui casa	17	9,71%
Aspetti generali	20	11,44%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti)	23	13,15%
C/C e deposito a risparmio	30	17,15%
<b>Totale</b>	<b>175</b>	<b>100,00 %</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.

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 16 giorni.

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

Nell'anno 2018 sono stati presentati nr. 8 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui 1 accolto, 3 in attesa di decisione, 3 sono stati dichiarati inammissibili e 1 è stato estinto per cessata materia del contendere.

Nell'anno 2018 sono stati presentati nr. 2 ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie, entrambi in attesa di decisione.

## 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.