

Ufficio Reclami

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2020

Le Disposizioni di Vigilanza sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari prevedono *"... la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata di un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami con i relativi dati"*.

La BCC della Provincia Romana, in conformità anche con le Politiche di Gruppo in materia, pone al centro della propria attività la relazione con i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze ed operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, garantendo al contempo il rispetto della normativa in materia. Al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità dei servizi offerti viene assicurata una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti. Nell'operare è infatti sempre possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del cliente risultino non conseguite, generando insoddisfazione. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Presso la BCC della Provincia Romana i reclami vengono curati dall'apposito Ufficio Reclami incardinato presso la struttura incaricata Governo Societario, Ispettorato, rapporti con la Capo Gruppo.

L'Ufficio Reclami realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2020

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
NATURA DEL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (non inerenti a controversie di tipo economico) 	16
<ul style="list-style-type: none"> ▪ RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: ▪ RECLAMI FINO A 50.000 EURO ▪ RECLAMI TRA 50.000 E 100.000 EURO ▪ RECLAMI OLTRE 100.000 EURO 	11
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	17
CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE) ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	10
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO 	9
<ul style="list-style-type: none"> ▪ PRODOTTI DI INVESTIMENTO 	7
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO 	2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ POLIZZE ASSICURATIVE 	2

▪ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	6
▪ ASPETTI GENERALI	3
▪ PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
▪ CONDIZIONI	10
▪ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	2
▪ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
▪ DISFUNZIONE APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	
▪ ASPETTI ORGANIZZATIVI	
▪ PERSONALE	1
▪ COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	
▪ FRODI/SMARRIMENTI	
▪ MERITO DI CREDITO O SIMILI	5
▪ ALTRO ¹	7
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	27
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	27
RICORSI ALL'ABF	2
DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE BANCARIA	
DI CUI RESPINTI	1
DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	1

Dal 1° ottobre 2020 sono entrate in vigore le nuove disposizioni, emanate dalla Banca d'Italia e dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, con cui sono stati modificati i termini entro cui la Banca deve fornire risposta ai reclami che hanno ad oggetto servizi bancari e finanziari entro il termine massimo di 60 giorni (anziché il previgente termine di 30 giorni). Tale termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento PSD2 (come, ad esempio, bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito).

La Banca ha fornito risposta a tutti i reclami entro i termini previsti.

Per i casi in cui non sia possibile comporre il reclamo internamente o in maniera soddisfacente per il cliente, la Banca si impegna nella diffusione della cultura sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.