

Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti
ai sensi del Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n. 210 del 10/09/2009 e successivi aggiornamenti
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nel periodo 1 gennaio –31 dicembre 2020. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento ed assicurativi.

Nel corso del 2020 la Banca ha registrato n. 44 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 1 relativo a servizi di investimento e 2 relativi a servizi assicurativi. Sono stati chiusi 44 reclami, di cui uno aperto nell'anno 2019. A fine esercizio risultava aperti un reclamo. Con riferimento ai reclami rendicontati un cliente ha presentato ricorso all'ABF –Arbitro Bancario Finanziario e un altro ha attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

Reclami per tipologia di cliente¹	44
Privati	38
Cliente Intermedio fra privato ed impresa	1
Altri Clienti	5

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZIBANCARI E FINANZIARI	41
per tipologia di prodotto/servizio	
C/C e depositi a risparmio	5
Aperture di credito	1
Mutui casa	3
Altri finanziamenti	3
Assegni	2
Bonifici diversi da transfrontalieri	7
Carte di debito	6
Altri servizi di incasso e pagamento	3
Anatocismo	1
Altro/aspetti generali ²	10
per motivazione³	

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, ma aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante, nonché i reclami relativi a tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti

³ I motivi del reclamo sono riconducibili nelle seguenti categorie:

- Condizioni: reclamo riferito al livello dei tassi e delle condizioni, in termini assoluti, del servizio.
- Applicazione delle condizioni: reclamo motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.
- Esecuzione delle operazioni: reclamo che concerne errori, ritardi dell'operazione o mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	6
Esecuzione delle operazioni	15
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti organizzativi	7
Personale	
Comunicazione/informazione al cliente	3
Frodi/smarrimento	4
Merito del credito	1
Altro	5

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO	1
Reclami per tipologia di prodotto/servizio	
Esecuzione di ordini per conto terzi	1
per motivazione	
personale	

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI ASSICURATIVI	2
Reclami per tipologia di prodotto/servizio	
Assicurazione immobile	1
Fondi pensione	1
per motivazione	
• Esecuzione delle operazioni	2

Reclami pervenuti nel periodo di riferimento con successiva procedura ABF	1
Reclami pervenuti nel periodo di riferimento con successiva altra procedura di mediazione	1

Reclami	accolti	14	non accolti	29	in corso	1
---------	---------	----	-------------	----	----------	---

Riepilogo reclami ricevuti ultimi 5 anni

	2016	2017	2018	2019	2020
Nr. reclami	54	42	58	36	44
Clienti Privati	44	35	48	31	38
Intermedi	2	7	2	4	1
Altri	8	0	8	1	5

Cassa di Trento
Credito cooperativo Italiano

- Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS.
- Aspetti organizzativi: reclamo riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.
- Personale: reclamo attinente al comportamento personale, ad es. scortesia, mancanza di professionalità, ecc.
- Comunicazioni/informazioni al cliente: reclamo che riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.
- Frodi/smarrimenti: reclamo riconducibile a casi (ad esempio: prelievo fraudolento con carta Bancomat) in cui il cliente ritiene che la Cassa abbia ritardato o non attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere attribuite le conseguenze negative dell'accaduto.
- Merito di credito o simili: reclamo riconducibile alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni, unitamente ad altre problematiche connesse alla valutazione del merito di credito.
- Altro: motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

