

RECLAMI ED ESPOSTI

Nel corso del 2015 la Banca ha registrato e gestito n. 6.763 Reclami ed Esposti che si riferiscono alle attività di natura bancaria, finanziaria ed assicurativa, relativi a clienti *in bonis* e riclassificati.

Il totale delle contestazioni nel 2015 ha registrato una riduzione dell'8% circa.

Per quanto concerne gli Esposti presentati alle Autorità di Vigilanza, si registra un trend costante, da 585 del 2014 a 595 del 2015.

Sostanzialmente stabile la distribuzione per tipologia di prodotto: il 46% riguarda i conti correnti, il 36% i finanziamenti. Le principali motivazioni alla base dei Reclami e degli Esposti presentati dai clienti sono riferite a:

- "Esecuzioni Operazioni", che sale al 38% (la composizione di questi reclami è dettata principalmente da n. 1.013 Mancata o ritardata esecuzione operazione, n. 476 Ritardo chiusura conti / trasferimento rapporti, n. 406 Errori, n. 237 Operazioni eseguite senza previa autorizzazione, n. 167 Problematiche legate alla rinegoziazione mutui);
- "Condizioni", che scende al 13% sul totale (costituita principalmente da n. 782 contestazioni relative a presunta usura sui prestiti / finanziamenti).

RIPARTIZIONE PER PRODOTTO				
Tipologia Prodotto	2015		2014	
CC/DR e servizi correlati	3.116	46%	3.258	44%
Finanziamenti	2.409	36%	2.720	37%
Intermediazione finanziaria e polizze ramo vita 1	406	6%	509	7%
Monetica	495	7%	544	7%
Altro	337	5%	310	4%
Totale complessivo	6.763	100%	7.341	100%

RIPARTIZIONE PER AREA DI BUSINESS				
Tipologia cliente*	2015		2014	
Privato	4.441	66%	4.819	66%
Intermedio	1.148	17%	1.143	16%
Altro	1.039	15%	1.213	17%
Non clienti	135	2%	166	2%
Totale complessivo	6.763	100%	7.341	100%

PRINCIPALI MOTIVAZIONI				
Macro causali	2015		2014	
Esecuzione operazioni	2.553	38%	2.165	29%
Comunicazione ed informazione al cliente	759	11%	739	10%
Applicazione delle condizioni	449	7%	425	6%
Anatocismo	379	6%	618	8%
Personale	109	2%	85	1%
Merito di credito	126	2%	159	2%
Condizioni	849	13%	1.581	22%
Segnalazioni in centrale rischi	421	6%		
Frodi e smarrimenti	263	4%		
Aspetti organizzativi	59	1%		
Disfunzioni apparecchiature	64	1%		
Altro	732	11%	1.569	21%
Totale complessivo	6.763	100%	7.341	100%

*Tipologia del cliente reclamante (cfr. documento ABI M.A.T. 04/06.2010 – pag 15 –)

- cliente "privato": ci si riferisce ai "soggetti che rivestono la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art.3,A del D. Lgs. N°206 del 2005.

- cliente "intermedio": si fa riferimento agli small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali);

- cliente "altro": ci si riferisce a qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese, ...)

Nel corso del 2015 la Banca ha ricevuto 1.655 Istanze di Mediazione, in leggero aumento rispetto al 2014. Il 49% delle istanze ha avuto per oggetto l'anatocismo/l'usura presunta su finanziamenti (44% nel 2014), il 25% l'anatocismo /l'usura presunta su conti (23% nel 2014).

Il numero dei Ricorsi all' Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti è stato di 290, in calo del 20% rispetto al 2014. In aumento, rispetto al 2014, il peso relativo dei conti correnti, dovuto per lo più all' Esecuzione delle operazioni; in sostanziale riduzione il fenomeno delle presunte frodi sulla monetica (dal 38% del 2014, al 25% nel 2015).

In lieve aumento i finanziamenti, (dal 27% del 2014 al 30% del 2015) per i fenomeni legati per lo più a usura presunta e a problematiche connesse a rinegoziazioni e a surroghe mutui.