

# **Rendiconto attività di gestione dei reclami**

**Anno 2010**

## 1. Introduzione

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono, in materia di reclami, procedure ed adempimenti specifici finalizzati a garantire ai clienti risposte sollecite ed esauritive.

In particolare la normativa dispone, oltre ad obblighi di natura informativa, anche requisiti organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte degli intermediari, che includono, in ogni caso, la posta ordinaria e la posta elettronica;
- la gratuità per il cliente dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali call center, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato (ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata);
- la modalità di trattazione dei reclami;
- i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, se relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari così come definiti dal Testo Unico Bancario, o 90 giorni se relativo a servizi di investimento;
- la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate per risolvere il problema sollevato.

Inoltre la normativa richiede che le risposte fornite dalla Banca ai clienti che sporgono reclamo contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario (nel seguito anche ABF) o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

L'efficace gestione dei reclami consente alla Banca di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare conseguentemente le opportune azioni correttive. Tale impostazione risulta altresì coerente con il più ampio obiettivo di porre in essere, nell'ambito di una sana e prudente gestione, tutte le azioni necessarie per assicurare rapporti corretti con la clientela e ridurre considerevolmente i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca-cliente.

## 2. Assetto organizzativo/procedurale dell'Ufficio Gestione Reclami

L'Ufficio Gestione Reclami si colloca sotto la diretta responsabilità della Direzione Advisory, attualmente all'interno della Direzione Centrale Compliance, alle dirette dipendenze del C.E.O e pertanto in una struttura indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, prevenendo potenziali situazioni di conflitto di interessi.

La Banca considera "reclamo" ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, l'operato della Banca.

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza prevista dalla normativa e resa disponibile presso le Filiali e tramite il sito internet.

In particolare il cliente può inoltrare un reclamo secondo le seguenti modalità:

- lettera (anche raccomandata) inviata per posta o a mezzo fax (n° 0521/531918);
- consegna a mano del reclamo presso una Filiale Cariparma che provvede all'inoltro all'Ufficio Gestione Reclami;
- a mezzo mail all'indirizzo [reclami@cariparma.it](mailto:reclami@cariparma.it);
- compilando apposito "form" presente sul sito Internet della Banca nella sezione Contattaci.

Le procedure di reclamo sono gratuite per il Cliente.

L'Ufficio Gestione Reclami ha la responsabilità di assicurare la gestione attenta e puntuale delle segnalazioni e il monitoraggio del rispetto dei tempi massimi di risposta previsti dalla normativa.

In tal senso risultano definite procedure informatiche specifiche a supporto della gestione delle pratiche e risulta emanata apposita normativa interna volta a regolamentare le attività che devono essere poste in essere sia dalle strutture territoriali di rete, sia dall'Ufficio Gestione Reclami.

Sono previste due tipologie di pratica:

- reclami "Ordinari": sono quelli che hanno per oggetto i servizi bancari e di intermediazione creditizia (a titolo di esempio: conti correnti, depositi a risparmio, spese di gestione dei depositi titoli, certificati di deposito, prestiti, finanziamenti personali, mutui, servizi di pagamento). Rientrano altresì fra i reclami "Ordinari" quelli aventi per oggetto il comportamento tenuto dal personale della Banca nei confronti della clientela;
- reclami relativi alla "Prestazione di servizi e attività di investimento" (nel seguito, Servizi di investimento): sono quelli che hanno per oggetto la prestazione di servizi e attività di investimento e dei relativi servizi accessori così come identificati dal Testo Unico della Finanza (D.Lgs. 58/1998) e dal Regolamento Intermediari (Delibera Consob n. 16190 del 29/10/2007).

L'Ufficio Gestione Reclami provvede quindi all'istruttoria della pratica avvalendosi della collaborazione delle varie funzioni aziendali necessarie, onde poter poi procedere a fornire un riscontro esauriente e preciso al cliente dove vengono dettagliatamente indicate le motivazioni in caso di rigetto del reclamo. Qualora invece il reclamo risulti fondato il riscontro al cliente indica le iniziative concrete assunte onde procedere alla definizione della vicenda.

I tempi medi di chiusura da procedura sono risultati essere i seguenti:

- reclami ordinari: 27,31 gg rispetto ai 54,2 gg del 2009.
- reclami Consob: 80,71 gg rispetto agli 80,30 del 2009.

Dall'anno 2008 la Banca ha provveduto a pubblicare nel Bilancio Sociale una idonea relazione sull'attività di Gestione dei Reclami a livello di Gruppo Cariparma Friuladria.

### 3. Reclami / Ricorsi pervenuti nell'esercizio 2010

#### 3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte dell'Ufficio Gestione Reclami delle istanze della clientela pervenute a Cariparma nel periodo 1 ° gennaio – 31 dicembre 2010.

L'estrazione dei dati di riferimento è avvenuta utilizzando le apposite funzionalità di Reportistica previste all'interno dell'applicativo *SiReclami*.

Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, la Banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione trimestrale sui reclami.

Nel corso dell'anno 2010 sono pervenuti complessivamente 1.145 reclami in calo del 42,5% rispetto all'anno 2009. L'incidenza dei reclami in rapporto al numero di clienti è pari allo 0,10%

Nel corso del 2010 sono stati chiusi complessivamente 1.286 reclami (comprensivi di 225 pratiche pervenute nel 2009).

I reclami scaduti al 31/12/2010 erano 2 su un totale di 85 ancora aperti in netta riduzione rispetto ai 74 che risultavano aperti e scaduti a fine 2009.

La suddivisione dei reclami per tipologia risultava la seguente:

| tipologia               | 2009        | 2010        | Δ2010/2009    |
|-------------------------|-------------|-------------|---------------|
| carte                   | 841         | 64          | -92,4%        |
| titoli                  | 549         | 311         | -43,4%        |
| crediti                 | 121         | 68          | -43,8%        |
| mutui                   | 262         | 138         | -47,3%        |
| conti correnti/depositi | 538         | 325         | -39,6%        |
| prodotti assicurativi   | 11          | 17          | 54,5%         |
| stipendi e pensioni     | 4           | 2           | -50,0%        |
| altro                   | 449         | 215         | -52,1%        |
| privacy                 | 0           | 5           | 500,0%        |
| <b>TOTALE</b>           | <b>2775</b> | <b>1145</b> | <b>-58,7%</b> |

La suddivisione dei reclami per motivo risultava la seguente

| motivo                                  | 2009        | 2010        | Δ2010/2009    |
|---|-------------|-------------|---------------|
| esecuzione operazioni                   | 893         | 438         | -51,0%        |
| comunicazioni e informazioni al cliente | 399         | 256         | -35,8%        |
| condizioni                              | 285         | 119         | -58,2%        |
| frodi e smarrimenti                     | 953         | 82          | -91,4%        |
| altro                                   | 245         | 250         | 2,0%          |
| <b>TOTALE</b>                           | <b>2775</b> | <b>1145</b> | <b>-58,7%</b> |

### **3.2 Esito dei reclami**

Complessivamente sono stati accolti favorevolmente 466 reclami comprensivi di 98 pratiche pervenute nel 2009 (33% del totale pervenuti nell'anno 2010) per un esborso complessivo di circa 713.500 € (338.200 € relativi ai reclami pervenuti nel 2009) di cui:

- 440 reclami (86 del 2009) per complessivi 281.500 € (di cui 60.200 del 2009) a seguito di controlli dell' Ufficio Reclami su tematiche varie e imputati a conto economico.
- 26 reclami su derivati per un importo di 432.000 € (di cui 278.000 del 2009).

### **Ricorsi ABF**

Sono pervenuti 52 ricorsi, di cui 31 già chiusi. Otto le decisioni parzialmente avverse alla Banca per un esborso di 12.956 €, rispetto ad una richiesta di 38.020 €.

## **4. Considerazioni sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative**

In via generale, non si può non rilevare il consistente calo dei reclami rispetto all'anno 2009 probabilmente dovuto anche ad una maggiore gestione proattiva delle Filiali alle lamentele dei Clienti che eviti l'insorgere di un reclamo.

I tempi medi di evasione dei reclami risultano conformi alla normativa vigente.

La doverosa attenzione al rispetto dei termini di riscontro non deve tuttavia andare a scapito della qualità dell'approfondimento delle motivazioni alla base delle istanze della clientela e pertanto possono registrarsi singoli casi per cui la tempistica di evasione deve necessariamente dilatarsi onde consentire una corretta definizione della vertenza.

Le procedure adottate consentono una corretta gestione dei reclami ed il relativo monitoraggio degli stessi.