

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la Banca una crescente rilevanza, non solo in virtù delle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnalatico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi e rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Proprio per i motivi su esposti, è stata svolta - tra le altre - una campagna di forte sensibilizzazione nei confronti del personale di Rete volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Di seguito si riportano i reclami pervenuti da clientela nel corso del 2017:

N.	Reclamante	Importo	Data invio	Data riscontro	Motivo reclamo	Esito	Ricorso In ABF
1	<i>omissis</i>	8.625,00	21/03/2017	21/04/2017	Mancato disinvestimento titoli Aletti	A favore	N/A
2	<i>omissis</i>	11.136	28/03/2017	28/04/2017	Mancato accredito effetti	Non a favore	Respinto il ricorso. Esito favorevole all'Istituto
3	<i>omissis</i>	0	16/05/2017	07/03/2018	Contestazione tassi	Non a favore	N/A
4	<i>omissis</i>	0	27/06/2017	17/10/2017	Illegittima segnalazione in Carter	Non a favore	N/A
5	<i>omissis</i>	0	13/09/2017	12/01/2018	Contestazione tassi	Non a favore	N/A
6	<i>omissis</i>	0	21/11/2017	12/12/2017	Contestazione su carta di debito	Non a favore	N/A
7	<i>omissis</i>	0	05/12/2017	09/01/2018	Contestazione per blocco rapporto	Non a favore	N/A
8	<i>omissis</i>	0	12/12/2017	09/01/2018	Contestazione per blocco rapporto	Non a favore	N/A
9	<i>omissis</i>	0	21/12/2017	10/01/2018	Modifica condizioni contrattuali	Non a favore	N/A
10	<i>omissis</i>	0	26/12/2017	04/01/2018	Richiesta motivazione diniego affidamento	Parzialmente a favore	N/A
11	<i>omissis</i>	0	29/12/2017	09/01/2018	Richiesta documentazione	Non a favore	N/A

Di seguito si riportano i reclami pervenuti nel 2017 da nominativi che non intrattengono rapporti continuativi con l'Istituto:

N.	Reclamante	Importo	Data invio	Data riscontro	Motivo reclamo	Esito	Ricorso In ABF
1	<i>omissis</i>	4.484,00	18/02/2017	24/02/2017	Mancato protesto assegno	Non a favore	N/A
2	<i>omissis</i>	0	15/03/2017	13/04/2017	Mancato cambio assegno	Non a favore	N/A
3	<i>omissis</i>	250,00	19/05/2017	01/06/2017	Mancata erogazione bancomat	A favore	N/A
5	<i>omissis</i>	0	14/06/2017	14/07/2017	Mancata restituzione carta di debito	Non a favore	Ricorso in corso di svolgimento
6	<i>omissis</i>	349.920	27/12/2017	27/12/2017	Mancato accredito bonifico	A favore	N/A
7	<i>omissis</i>	0	30/12/2017	09/01/2018	Richiesta esito assegno e materialità titolo	A favore	N/A

Con riferimento ai reclami ricevuti nell'anno 2017, l'Ufficio Reclami ha inizialmente valutato la documentazione ricevuta dal reclamante; al fine di verificare l'accaduto ha interessato il responsabile dell'unità organizzativa chiedendo documentazione a supporto sui fatti contestati. Successivamente, alla luce delle risultanze acquisite, ha espresso il proprio giudizio sul reclamo, dichiarandone la fondatezza o l'infondatezza.

Nel caso in cui il reclamo sia stato ritenuto a favore del cliente, l'Ufficio Reclami ha individuato le specifiche iniziative da assumere dandone riscontro al cliente nei termini prevista dalla legge.

Nel caso in cui il reclamo si stato ritenuto non a favore del cliente, ha inoltrato la risposta al reclamante indicando, in maniera chiara ed esaustiva, le motivazioni del rigetto ed i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa.

Napoli, 26 febbraio 2018

Responsabile ufficio Reclami