



Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2023

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Assetto organizzativo e procedurale dell'Ufficio Reclami	4
3.	Reclami pervenuti nell'esercizio 2023	5
3.1	Reclami - dati quantitativi	5
3.2	Motivi dei reclami	6
3.3	Soggetti Reclamanti	7
4.	Considerazioni	7



1. Introduzione

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

In particolare, la normativa dispone requisiti informativi e organizzativi per la trattazione dei reclami, quali l'adozione di procedure che prevedano:

- forme di inoltro dei reclami, e di risposta, che includano posta ordinaria, posta elettronica e posta certificata;
- gratuità per il cliente;
- manuali e/o policy con le modalità di trattazione dei reclami;
- tempi massimi di risposta fissati (Provvedimento di Banca d'Italia del 19 marzo 2019) in 60 giorni per servizi bancari e finanziari (mentre sono previsti termini abbreviati per alcune specifici ambiti o attività¹);
- catalogazione, in apposito registro, degli elementi essenziali, ed eventuali rimedi, di ogni reclamo pervenuto

La citata normativa prevede, inoltre, che le risposte ai reclami contengano:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e relative tempistiche;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché il richiamo alla possibilità di adire ABF (Arbitro Bancario Finanziario) o ACF (Arbitro per le Controversie Finanziarie) 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. Ciò coerentemente con l'obiettivo di una corretta e prudente gestione dei reclami e ridurre i rischi operativi, reputazionali e legali attraverso il miglioramento della relazione banca-cliente.

¹ Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11.



2. Assetto organizzativo e procedurale dell'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami si colloca in linea alla funzione Affari Legali, e quest'ultima è in staff alla Direzione Generale. Tale ufficio costituisce una struttura indipendente rispetto alle aree commerciali e operative, in ottica di una mitigazione di potenziali situazioni di conflitto di interessi; inoltre, è collocato nell'area legale della banca anche per poter usufruire delle specifiche competenze normative e giurisprudenziali afferenti alla materia dei reclami.

La banca considera "reclamo" ogni atto/comunicazione con cui un cliente² eccepisce, in forma scritta, l'operato della Banca. Le modalità attraverso cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nei contratti e nella documentazione di trasparenza.

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

- *lettera* (tramite posta all'indirizzo della sede legale della banca);
- *consegna a mano* (presso la sede o una filiale);
- *mail* (all'indirizzo ufficio.reclami@bancareale.it);
- *PEC* (posta elettronica certificata) sedecentrale@pec.bancareale.it;
- compilando ed inviando apposito modulo "Reclami" presente sul sito web della.

L'Ufficio 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.

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);
- 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. 20307 del 15/02/2018).

L'Ufficio Reclami provvede all'istruttoria della pratica, con il supporto diretto delle funzioni aziendali interessate o di competenza, per poter poi fornire il riscontro al cliente, indicando dettagliatamente le motivazioni di accoglienza o rigetto del reclamo. Qualora il reclamo risulti fondato, il riscontro al cliente indica le iniziative concrete assunte onde procedere alla definizione della vicenda.

² "cliente": qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario.



3. Reclami pervenuti nell'esercizio 2023

3.1 Reclami - dati quantitativi

Di seguito si fornisce un'evidenza dei dati risultanti dall'attività di gestione da parte dell'Ufficio Reclami delle istanze della clientela pervenute a Banca Reale nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2023. Ai fini della classificazione dei prodotti/servizi oggetto dei reclami, la banca utilizza i criteri definiti dall'ABI per l'invio della segnalazione semestrale sui reclami.

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti complessivamente 74 reclami (in rapporto ai 50 del 2022, quindi in aumento del 48% rispetto allo scorso anno).

I tempi medi di gestione delle pratiche di reclamo, tenuto conto della sospensione dei termini (1° agosto – 31 agosto e 23 dicembre – 6 gennaio) sono risultati essere i seguenti:

- reclami ordinari: 52 giorni;
- reclami sui servizi d'investimento: 60 giorni;
- reclami ex normativa PSD2: risposta interlocutoria 14 giorni lavorativi, riscontro definitivo 33 giorni lavorativi.

La clientela della banca, tuttavia, ha registrato un non trascurabile incremento, passando da 83.268 unità a 91.302 (rilevazione al 31/12/2023). L'incidenza dei reclami in rapporto al numero dei clienti registra, pertanto, una discreta diminuzione.

Tutti i reclami pervenuti nel corso del 2023 sono stati gestiti secondo i termini e le modalità previste. La maggior parte (44) sono stati composti in accordo con il reclamante e 30 si sono conclusi sostenendo e ribadendo le ragioni della banca; infine, allo stato, non risultano particolari pratiche aperte o irrisolte da segnalare o circostanze da evidenziare.

I reclami ricevuti sono ripartiti, secondo le diverse materie di afferenza, come indicato nella tabella di seguito riportata:

Scomposizione reclami per macro-area (come da classificazione A.B.I.)	ANNO 2023	% su totale reclami 2023
C/C e operazioni incasso e pagamento	13	18%
Finanziamenti e Mutui	52	70%
Servizi Investimento ed Accessori	1	1%
Altro – operatività generale	8	11%
TOTALE	74	100%



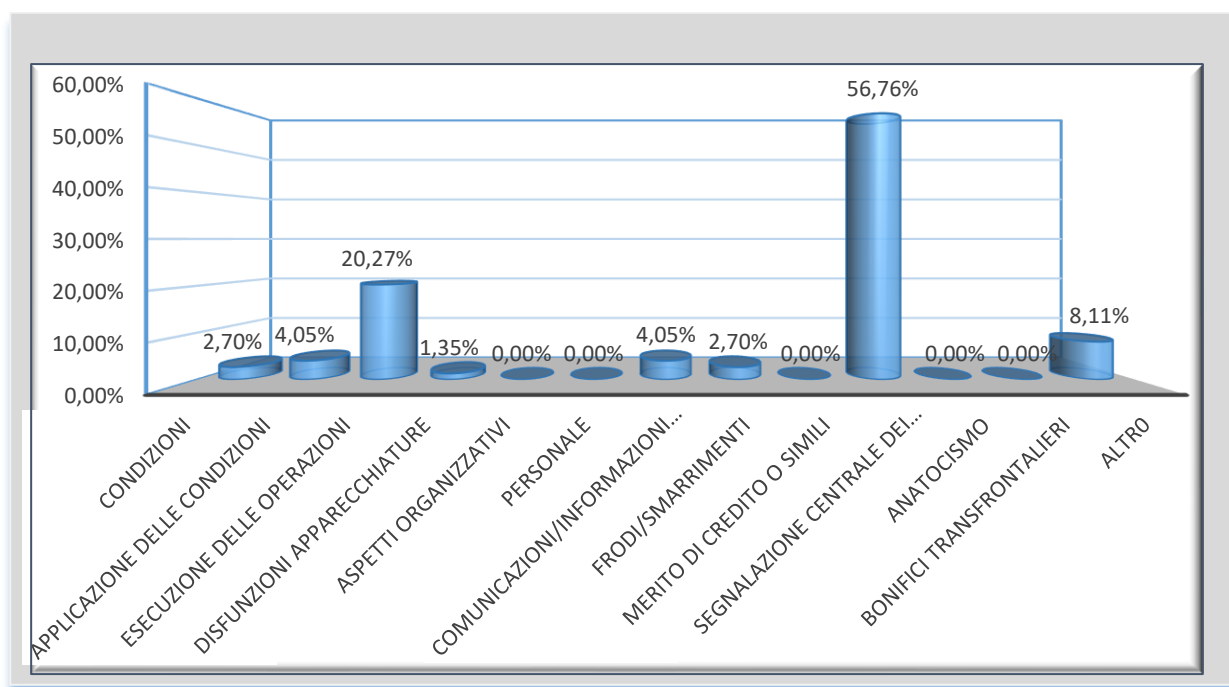
I reclami relativi a Conti e operazioni di incasso e pagamento sono così ripartiti:

- 2 relativi a conti correnti
- 7 relativi a carte di debito/credito
- 1 relativi ad assegni
- 1 relativi a bonifici
- 0 relativi a cambiali
- 2 relativi a SDD

I reclami relativi a Finanziamenti e Mutui riguardano principalmente la rateizzazione dei premi di polizze, prodotto più richiesto dalla clientela dato il posizionamento della banca.

3.2 Motivi dei reclami

Per quanto attiene alle motivazioni di reclamo addotte dalla clientela si riportano i dati evidenziati nella tabella seguente, suddivisi nelle varie materie di afferenza.



Con riferimento ai “servizi bancari”, le contestazioni hanno riguardato principalmente disallineamenti nell’utilizzo delle procedure bancarie/informatiche interne; il più delle volte con riferimento a eventi di non rilevante entità.

I reclami relativi a “finanziamenti e mutui” hanno riguardato per la quasi totalità i prodotti di “credito assicurativo” e le relative segnalazioni presso i SIC (Sistemi di informazione Creditizia privati, come Crif) nei casi di ritardi e inadempimenti; in cinque casi, l’asserito ritardo nell’estinzione di finanziamenti correlati a pratiche di cessione del credito, che, come comunicato al cliente, non è

imputabile all'operato di Banca Reale, bensì segue le sorti e le tempistiche di gestione delle pratiche di cessione del credito in capo alla Compagnia assicurativa; in soli due casi, l'aumento asseritamente eccessivo delle commissioni applicate dalla banca per il pagamento delle rate tramite SDD (Sepa Direct Debit) a valere su un conto corrente acceso presso intermediari terzi.

Con riferimento invece ai "servizi d'investimento", è pervenuto un solo reclamo e ha riguardato l'asserito ritardo di alcuni giorni nelle attività di trasferimento delle quote del fondo acquistate dal cliente, peraltro, tale ritardo, non è stato imputabile all'operatività di Banca Reale ma a quella di altro intermediario.

3.3 Soggetti Reclamanti

Con riferimento ai soggetti reclamanti, si tratta principalmente di soggetti consumatori (96%) ed in misura nettamente inferiore di aziende o professionisti (4%).

La banca, sulla base delle disposizioni legislative e regolamentari, ha considerato e trattato come reclami le contestazioni ricevute dai clienti, mentre ha gestito ma non trattato come reclami le eventuali contestazioni inoltrate da parte dei consulenti finanziari o degli agenti delle agenzie assicurative su segnalazione verbale dei clienti.

4. Considerazioni

In via generale, si rileva un aumento del numero dei reclami rispetto al 2022, invertendo il *trend* di diminuzione delle precedenti rilevazioni. Tale circostanza può essere verosimilmente ricondotta, per un verso, ad un non trascurabile e progressivo incremento della clientela della Banca e, per altro verso, ad una sempre maggiore e altresì innovativa offerta di prodotti e servizi della Banca (basti pensare al tema dei bonus fiscali o finanziamenti agevolati alle imprese).

Connesso al tema della efficace gestione del processo dei reclami vi è quello del contenzioso, vale a dire il livello di gestione subito successivo a quello dei reclami. Da questo punto di vista Banca Reale ha quasi azzerato (una sola nuova posizione nel 2023) il livello di cause passive attualmente in essere (cui poi si affiancano ovviamente le cause attive di recupero crediti). Tutto ciò con un impatto diretto sui costi legali, scesi costantemente negli ultimi anni: dai 240k del 2018 ai 160k del 2019, 121k nel 2021, 70k del 2022 e 158k nel corso del 2023. Ciò significa che anche grazie a una corretta gestione dei reclami, nonché gestione *in-house* delle tematiche giuridiche, la Funzione Affari Legali ha ridotto sensibilmente tutti i costi inerenti le tematiche legali.



Alla luce dei dati riportati, si rileva poi che nel corso del 2023 i reclami fondati sono stati il 11% del totale dei reclami pervenuti e nessuno di essi ha dato origine, nell'anno in corso, a esborsi monetari da parte della banca.

I reclami infondati, invece, sono stati la larga maggioranza, ossia l'89% del totale dei reclami pervenuti, ed hanno riguardato principalmente l'area finanziamenti e, nello specifico, le richieste - non dovute - di cancellazione delle segnalazioni nei SIC (Sistemi di Informazione Creditizia, come ad esempio "CRIF") da parte della clientela: segnalazioni originate, nella quasi totalità dei casi, da ritardi e inadempimenti nel pagamento delle rate dei finanziamenti destinati al credito assicurativo.

Nel corso del 2023, sono pervenuti due ricorsi attinenti all'area "Finanziamenti e Mutui", inoltrati all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), che sono stati risolti preventivamente in accordo tra le parti e non hanno comportato esborsi da parte della Banca; due ricorsi attinenti all'area "Servizi di pagamento", inoltrati all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario), di cui uno risolto preventivamente in accordo tra le parti e uno conclusosi con pronunciamento, da parte dell'Organismo, di accoglimento, che, ad ogni modo, non hanno comportato esborsi di particolare entità da parte della Banca.

Complessivamente, quindi, nel corso del 2023 la maggioranza dei reclami è stata riscontrata a seguito di contestazioni non fondate; anche i ricorsi agli organismi di ADR (*alternative dispute resolution*) sono stati prevalentemente risolti mediante preventivo accordo tra le parti, non comportando, pertanto, particolari pronunciamenti contrari per la banca.