

# Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami

## Anno 2020

*Roma, 16 Marzo 2021*

## **Premessa**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” e successive integrazioni, 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.

L'intero processo di gestione dei reclami della clientela è stato definito in conformità alle disposizioni vigenti. In particolare, le fonti normative rilevanti ai fini della disciplina in oggetto sono rappresentate dalla Sezione XI delle Disposizioni in materia di Trasparenza di Banca d'Italia.

La presente relazione, redatta dal Responsabile dell'Ufficio Reclami della Custodia Valore – Credito su pegno S.p.A. (di seguito anche la “Società”), proprio in virtù delle citate disposizioni, è stata predisposta al fine di fornire una rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

## **Dettaglio della gestione dei reclami**

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla Società, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel corso dell'esercizio 2020.

Da un punto di vista operativo, i reclami sono stati trattati attraverso la predisposizione di una nota interlocutoria a cui è seguita la risposta scritta inviata al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricezione degli stessi, così come da normativa vigente.

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti alla Società da parte della clientela **n. 21** reclami.

Dei n. 21 reclami pervenuti nel corso dell'anno 2020 soltanto per n. 2 è stato presentato ricorso all'ABF da parte della clientela. Alla data del 31.12.2020 entrambi i ricorsi all'ABF risultano in istruttoria.

Nello schema che segue, è rappresentato l'esito dei reclami nell'anno 2020 (al netto delle repliche della clientela):

<b>Dettaglio gestione dei reclami Anno 2020</b>	<b>N. Reclami</b>
Accolti/parzialmente accolti con refusione	4
Accolti/parzialmente accolti senza refusione	5
Non accolti	12
In istruttoria al 31/12/2020	0
<b>Totale</b>	<b>21</b>

### Analisi per motivi ABI

<b>Motivo ABI</b>	<b>2020</b>
Condizioni	8
Applicazione condizioni	
Esecuzione operazioni	3
Disfunzioni apparecchi ATM/POS	
Aspetti Organizzativi	2
Personale	
Comunicazioni/Inform. Al cliente	4
Frodi e smarrimenti	2
Merito creditizio o simili	
Altro	2
<b>Totale</b>	<b>21</b>

### Analisi per cause

Di seguito i risultati dell'analisi effettuata in sede di istruttoria/evasione dei reclami, volta a determinare le effettive cause che hanno generato il reclamo, con l'obiettivo di individuare eventuali interventi per eliminare le carenze riscontrate.

Tra i respinti sono compresi anche i reclami ai quali sono state date esaustive spiegazioni.

<b>Oggetto del Reclamo</b>	<b>N. Accolti</b>	<b>N. Respinti</b>	<b>N. In istruttoria</b>
Errore procedurale	1		
Errore materiale/umano		1	
Retention (opportunità commerciale)			
Applicazione condizioni contrattuali	3	7	
Smarrimento beni e deprezzamento del valore	1	1	

Esecuzione operazioni	3	3	
Aggiudicazione in sede di vendita all'asta	1		
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	