

Oggetto: Report n. 02/2021 – Rendicontazione annuale sui reclami della clientela

1. Premessa

Le modifiche apportate alla Sezione XI par. 3 (“Reclami”) delle Disposizioni di Trasparenza hanno introdotto l’obbligo in capo all’ufficio incaricato della trattazione dei reclami, di predisporre una relazione annuale in cui si dà conto dell’attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Rendicontazione reclami 2020

Nel corso del 2020 sono pervenuti n. 12 reclami, numero maggiore rispetto all’anno precedente, nel quale erano stati registrati complessivamente 4 reclami.

Tale aumento è dovuto alla registrazione come reclami delle richieste di rimborso/riaccredito, in totale 8, pervenute non da clienti in senso stretto, ma da soggetti che sono entrati in relazione con la nostra Banca in virtù dell’ erogazione di un servizio, nello specifico prelevamenti presso nostro ATM.

Si tratta infatti di richieste di rimborso di somme non erogate per malfunzionamento dell’apparecchio medesimo, somme prontamente restituite dalla Banca con bonifico, dove è stata accertata la mancata erogazione, ovvero in 6 casi su 8.

Per quanto riguarda gli altri reclami, n. 2 sono relativi alla stessa vicenda, presentati, per conto dei clienti (trattasi di una cointestazione), da due legali diversi a distanza di qualche mese, in entrambi i casi si contesta la stessa operazione, ovvero l’addebito sul rapporto di conto corrente intestato ai reclamanti, per prelevamenti effettuati con la carta bancomat che, per un’anomalia del Sistema, non erano stati registrati sul relativo conto corrente; entrambi i reclami, una volta accertata la riconducibilità alla carta bancomat dei movimenti addebitati sul conto, con l’ausilio del sistema informativo, sono stati respinti.

Un ulteriore reclamo ha ad oggetto la richiesta di cancellazione in Crif di negatività relative ad un contratto di mutuo in essere presso la nostra Banca, per asserita mancanza, da parte della Banca, del relativo preavviso.

Il reclamo in questione è stato respinto, dopo aver verificato di aver assolto ai doveri di corrispondenza secondo quanto previsto dal contratto sottoscritto con la reclamante, corrispondenza che è stata allegata nel riscontro fornito.

Infine l’ultimo reclamo riguarda l’illegittimo protesto di n. 2 cambiali nei confronti della stessa cliente, che sarebbero state richiamate da altro Istituto Bancario prima della scadenza.

Anche questo reclamo è stato respinto, verificato che il richiamo era stato effettuato successivamente alla data di scadenza.

Non sono pervenuti reclami in materia di servizi di investimento, né nel corso del 2020, né nei 3 anni solari precedenti.