

Relazione sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

In conformità agli "Orientamenti sulla gestione dei reclami" pubblicati dall'EBA in data 27.05.2014, alle Disposizioni di Banca d'Italia, emanate con la Circolare del 18.03.2016 "Organizzazione e funzionamento degli uffici reclami", e alla normativa interna della Banca, così come aggiornata in data 25.03.2021, si riporta di seguito una relazione sintetica sulla gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2021.

1) Reclami inerenti a posizioni NPL

Tipologia	Numero	% totale
Doglianze presentate dal debitore e/o dal coobbligato e/o dai relativi legali	95	88%
Esposti alla Banca d'Italia	12	11%
Ricorsi presso l'ABF	1	1%
Totale	108	100%
52% ptf. proprietà 48% ptf. in gestione		

Per dare un ordine di grandezza, si segnala che, alla data del 31.12.2021, le posizioni in lavorazione erano pari a circa 107.000; pertanto, i reclami rappresentano lo 0,1%.

Classificazione	Numero	% totale (arrotondato per eccesso)
Disconoscimento credito	41	38%
Anatocismo - Usura	3	3%
Violazione Dati Personali - Trattamento Dati	5	5%
Contestazione cessione/mandato	-	-
Condotta attività di recupero	23	21%
Segnalazione CR	34	31%
Denunce/querele	2	2%
Totale	108	100%

Esito	Numero Doglianze	% totale (arrotondato per eccesso)	Numero Esposti	% totale (arrotondato per eccesso)	Numero Ricorsi ABF	% totale (arrotondato per eccesso)
Accolto	19	20%	-	-	-	-
Accolto parzialmente	5	5%	-	-	-	-
Respinto	65	68,5%	9	75%	1	100%
In attesa di definizione	6	6,5%	3	25%	-	-
Totale	95	100%	12	100%	1	100%

2) Reclami inerenti a prodotti bancari

N. 2 relativi ai prodotti bancari, nello specifico Deposito102, afferenti alla variazione del tasso di interesse riconosciuto nel lasso di tempo intercorrente tra l'apertura del conto deposito e l'effettuazione del relativo vincolo.