BCC San Giovanni Rotondo
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami
Esercizio 2022

Indice

Premessa **3**

1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela **3**

1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari 3

1.2 Reclami in materia di servizi di investimento 7

2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza **12**

2.1 Pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria 12

2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza 13

3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami **14**

Premessa

La presente relazione fornisce un'informativa in merito alle attività svolte dalla Banca nell'anno 2022 in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in relazione alla gestione dei reclami proposti dalla clientela.
All'interno dell'azienda, la gestione dei reclami è assegnata all'Ufficio Reclami, il quale svolge contemporaneamente anche le funzioni di Ufficio Legale.

L'Ufficio Legale/Reclami è composto da n. 2 unità lavorative dedicate, Giovanni Luca Di Mattia e Maria Pia Conte. Il Responsabile dell'Ufficio è stato individuato nella persona di Maria Pia Conte. L'Ufficio Reclami dipende gerarchicamente dalla vice-Direzione Generale, ed, al contempo, intrattiene relazioni funzionali con la Direzione Generale, Responsabili di Area e Filiali.
L'Ufficio Reclami assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei Reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Banca, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela e una migliore relazione con la Clientela, mira a favorire la prevenzione e riduzione del contenzioso e la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela

Nel corso dell'esercizio 2022, i reclami presentati dalla nostra clientela, come meglio dettagliati in prosieguo, sono stati complessivamente n. 21 (n. 15 nel 2021), così specificati:

- N. 21 in materia di servizi bancari e finanziari, di cui n. 1 reclamo in materia di distribuzione assicurativa;
- Nessun reclamo in materia di servizi di investimento,

evidenziando un complessivo aumento del 40 % rispetto al 2021.

Del totale di n. 21 reclami ricevuti nel 2022, n. 8 sono stati accolti e n. 1 è stato parzialmente accolto.

Sono, di seguito, riportati i dati di dettaglio dei reclami presentati dalla clientela, suddivisi per ambito normativo di riferimento.

1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Variazione %
Totale reclami ricevuti[1]	15	21	40%
di cui: totale reclami evasi	15	21	40%
di cui: accolti	/	8	100%
parzialmente accolti	/	1	100%
respinti	15	12	-20%

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Conti correnti	1			5	400%
depositi a risparmio	0		0	1	100%
Dossier Titoli	1		0	0	-100%
Aperture di credito	0		0	0	0
Crediti al consumo e prestiti personali	1		0	0	-100%
Mutui casa	1		0	0	-100%
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)	0		0	0	0
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	0		0	1	100%
Carte di credito Comprese sia carte con pagamento a saldo e carte con pagamento rateizzato (revolving)	0		0	1	100%
Carte di debito – prelevamento contante	1		0	1	0

[1] Si precisa che n. xx reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. xx reclami alla data del 31.12.2022 risultano essere in istruttoria.

(Bancomat e altri circuiti)					
Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti) incluse Carte Prepagate	0		0	0	0
Effetti RIBA	0		0	0	0
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, Tesorerie, Tributi/F24, Cassa Continua e gestione contante, Altro, ecc.)	2		0	5	150%
Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e Resto del Mondo)	0		0	1	100%
Bonifici diversi da transfrontalieri (Nazionali)	1		0	1	0
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	0		0	0	0
Polizze assicurative ramo danni	**0**		0	**0**	0
Polizze assicurative ramo vita	1		0	1	0
Aspetti generali	0		0	1	100%
Altro (ivi compresi assegni - servizio estero (UE e resto del mondo) – cassette di sicurezza – sito internet)	6		0	3	-50%
TOTALE	**15**		**0**	**21**	**40%**

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	*Esercizio 2021*	*Esercizio 2022*

	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Frodi e smarrimenti	1		0	1	0
Applicazione delle condizioni incluso Anatocismo	0		0	0	0
Esecuzione operazioni	4		0	7	75%
Comunicazione ed informazione al cliente	1		0	4	300%
Condizioni	0		0	0	0
Merito del credito o simili	3		0	0	-100%
Aspetti organizzativi	0		0	2	100%
Personale	0		0	1	100%
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	2		0	2	0
Segnalazione a Centrale Rischi	2		0	1	-50%
Altro	2		0	3	50%
TOTALE	**15**		**0**	**21**	**40%**

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un incremento del 40 % nel 2022 rispetto a quanto rilevato nel 2021.

Dall'analisi dei reclami pervenuti emerge come le principali criticità riscontrate nel periodo di riferimento attengano ad operazioni effettuate su conti correnti e servizi di incasso e pagamenti. In conseguenza delle criticità riscontrate, la Banca non ha dottato particolari interventi.

Nel corso dell'esercizio 2022, la Banca non ha effettuato alcun pagamento in conseguenza di reclami pervenuti dalla clientela.

1.2 Reclami in materia di servizi di investimento

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Variazione Percentuale
Totale reclami ricevuti[2]	1	0	-100%
di cui: totale reclami evasi	1	0	-100%
di cui: accolti	0	0	0
parzialmente accolti	0	0	0
respinti	1	0	-100%

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Servizi/Attività (già Prodotto/Servizio nella relazione 2021)

Servizi/Attività (già Prodotto/Servizio nella relazione 2021)	*Esercizio 2021*			*Esercizio 2022*	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Negoziazione per conto proprio					
Esecuzione di ordini per conto terzi					
Gestione di portafogli					
Collocamento/Offerta fuori sede	1			0	-100%
Consulenza in materia di investimenti					
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione					
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione					
Custodia ed amministrazione					
Concessione finanziamenti					
Intermediazione in cambi					
Altri servizi accessori					
TOTALE	1			0	-100%

[2] Si precisa che n. xx reclami sono stati oggetto di rinuncia da parte del reclamante e n. xx reclami alla data del 31.12.2022 risultano essere in istruttoria.

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Causali (già Motivo nella relazione 2021)

Causali (già Motivo nella relazione 2021)	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Operazioni non autorizzate					
Operazioni non adeguate					
Operazioni non appropriate					
Operazioni in conflitto di interessi					
Errata esecuzione degli ordini					
Ritardata esecuzione degli ordini					
Mancata esecuzione degli ordini					
Informativa preventiva all'operazione non adeguata					
Informativa successiva all'operazione non adeguata					
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite					
Mancato rispetto del mandato di gestione					
Rendimenti insoddisfacenti					
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario					

Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto					
Mancata consegna documentazione richiesta					
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo					
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV					
Altro	1			0	-100%
TOTALE	**1**			**0**	**-100%**

Per completezza, si riporta, di seguito la classificazione dei reclami per Tipologia di prodotti e servizi e per Motivo e Sottomotivo del Reclamo redatta sulla scorta della Tassonomia introdotta nell'Applicativo Reclami a far data dal 16 marzo 2022. Tali dati non formano oggetto di comparazione rispetto all'esercizio 2021 in quanto non disponibili nella Procedura in uso.

Tipologia di Prodotti e Servizi	Valore assoluto	Peso %
Titoli di Stato		
Obbligazioni della banca (non strutturate)		
Obbligazioni di terzi (non strutturate)		
Obbligazioni strutturate		
Azioni		
Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV		
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari		
Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)		
Emissioni in default		
Fondi pensione e PIP		
Prodotti derivati		
TOTALE		

Motivo del reclamo indicato dal cliente e sottomotivo	Valore assoluto	Peso %
Condizioni con sottomotivo		
altre problematiche		
Applicazione delle condizioni con sottomotivo		
modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo		
costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)		
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni		
altre problematiche		
Esecuzione delle operazioni con sottomotivo		
errori		
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c(inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)		
operazioni che creano conflitto di interesse		
operazioni eseguite senza previa autorizzazione		
ritardi e altro		
Aspetti organizzativi con sottomotivo		
efficienza dei servizi		
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale		
turnover del personale		
cessione sportelli		
altro		

Personale con sottomotivo		
comportamento scorretto del personale		
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza		
atteggiamento scortese ed altro		
Comunicazione ed informazioni al cliente con sottomotivo		
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza		
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)		
pubblicità ingannevole		
informazioni ESIS		
mancata consegna documenti		
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente		
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche		
Altro con sottomotivo		
privacy		
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche		
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid		
malfunzionamento del sito della banca		
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)		
promesse non mantenute e/o aspettative		

indotte		
vendita non adeguata/non appropriata		
motivazioni non citate tra le precedenti		
TOTALE		

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un decremento del 100% nel 2022 rispetto a quanto rilevato nel 2021.

2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza

2.1 Pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria

La tabella che segue rendiconta le pronunce arbitrali e/o sentenze dell'Autorità Giudiziaria (in senso favorevole o sfavorevole al cliente) emesse in corso d'anno o tuttora pendenti, non necessariamente relative a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

Autorità	Data notifica	Oggetto ricorso	Richieste Autorità/ Stato /Esito
ABF			
ACF			
Giudice di Pace			
Organismi di Mediazione			

[3] Aggiungere / Togliere eventuali righe, in base ai dati da rendicontare.

Tribunale			
Corte d'Appello			
Cassazione			

Nel corso del 2022 non vi sono state pronunce arbitrali e/o dell'Autorità Giudiziaria che abbiano definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato o parzialmente infondato.

2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza

Nel corso del periodo di riferimento, la Banca è stata coinvolta in n. 2 esposti presentati dalla clientela all'Autorità di Vigilanza, come di seguito dettagliato.

Autorità adita	Data notifica	Oggetto esposto	Richieste dell'A.V./ Evaso Sì/No
Banca d'Italia	29/03/2022	Zenith Building Services e Credit SRL	SI
Consob			
IVASS	12/10/2022	Preziosi Nicola	SI

3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

Con delibera di CdA del 27/06/2022 n. 2171, la BCC di San Giovanni Rotondo ha approvato l'aggiornamento del Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami e l'aggiornamento della relativa "Procedura" rilasciato dalla Capogruppo il 14/04/2022 e il successivo 28/04/2022 e lo ha messo a disposizione di tutto il personale tramite pubblicazione su Portale CSD/Portal Point.

Quale strumento operativo a supporto ai fini dell'assolvimento degli obblighi connessi alla gestione dei reclami, la BCC di San Giovanni Rotondo utilizza l'applicativo di Gruppo creato da Allitude S.p.A. e disponibile su Portal Point dal 1 giugno 2021.

Lo stesso presenta sia dei blocchi operativi che garantiscono la corretta e tempestiva trattazione del reclamo, impedendo di effettuare un'azione se non viene obbligatoriamente compiuta un'attività prodromica, sia degli alert di sollecito in prossimità della scadenza di alcune attività od azioni.

La BCC di San Giovanni Rotondo ha istituito specifici controlli di primo livello con riferimento alla corretta gestione dei reclami. In particolare, l'Ufficio Reclami verifica il rispetto dei termini di riscontro previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.

A tal proposito, si afferma che tutti i reclami pervenuti nel 2022 sono stati gestiti entro i termini normativamente previsti, ovvero:

- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari
- 15 giorni lavorativi per reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto servizi di investimento
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi assicurativi.

Quanto alla formazione, il personale dell'Ufficio Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito ai principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in materia, attraverso la consultazione degli archivi elettronici delle decisioni dei collegi pubblicati sui rispettivi siti internet; ha inoltre partecipato al corso di formazione erogato da Capogruppo in modalità webinair di presentazione del nuovo Regolamento di Gruppo e dell'applicativo informatico per la trattazione dei reclami.

San Giovanni Rotondo, 25/1/2023

Responsabile Ufficio Reclami
maria pia conte