

Relazione in tema di Reclami

anno 2018

Autore:
Responsabile Ufficio Reclami
Carlo Cerilli

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 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 relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami scritti presentati dalla clientela alla SPEFIN, a prescindere dalla loro fondatezza, che siano pervenuti mediante lettera semplice o raccomandata, con o senza ricevuta di ritorno, oppure mediante fax o e-mail nel corso del 2018.

Dall'esame dei reclami ricevuti non sono emerse rilevanti carenze procedurali e/o organizzative. Le risposte ai reclami pervenuti sono state inviate entro 30 giorni dal ricevimento così come previsto dalla normativa vigente.

Il numero complessivo dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018 è stato pari a 138.

Possiamo dunque affermare che rispetto all'anno 2017 vi è stata una riduzione dei reclami pari al 22%.

Le motivazioni alla base delle lamentele pervenute sono sintetizzate nella tabella di seguito.

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO	N. Reclami	Cessioni	Deleghe
Costi connessi all'estinzione anticipata	136	95	41
Usura su prestiti / finanziamenti	2	2	
Condizioni contrattuali			
Comunicazioni ed informazioni			
Frodi e sostituzione di persona			
Trasparenza			
Altre motivazioni			
Totali reclami	138		
	Cessioni /deleghe		

Di seguito si riporta il prospetto di riepilogo relativo agli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2018.

Esiti	N. Reclami
In corso	54
Accolto	75
Accolto parzialmente	1
Non accolto	7
Senza seguito	1
Totali reclami	138

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ai seguenti ambiti:

“Rimborso commissioni estinzione anticipate”