

## Relazione annuale sui reclami pervenuti nel corso del 2009

La presente viene redatta ai sensi delle nuove disposizioni impartite dalla Banca d'Italia agli Intermediari ed aventi ad oggetto la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.

Costituiscono oggetto della presente relazione i reclami **scritti** presentati dalla clientela alla BCC dell'Alto Reno, 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 2009.

*Le richieste di cancellazione dagli archivi della Banca ai sensi della legge sulla privacy non sono considerate reclami. Si precisa che nel corso del 2009 non è pervenuta alla Banca alcuna richiesta in merito.*

Nel seguito della relazione si fa riferimento alla seguente **tipologia di clientela** della Banca:

**Cliente Privato:** si intende fare riferimento ai soggetti che rivestono la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario.

**Cliente Intermedio:** si fa riferimento ad artigiani, professionisti, commercianti, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali)

**Altri:** ci si riferisce a qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

**TABELLA NR. 1: RECLAMI PERVENUTI (NUMERO)**

RECLAMI PERVENUTI	CONTROVERSIE NON QUANTIFICABILI	CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO < 50.000 €	CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO > 50.000 €	TOTALE
CLIENTE PRIVATO	2	18	2	22
CLIENTE INTERMEDIO	2	1		3
ALTRO				
TOTALE	4	19	2	25

I reclami sono poi stati differenziati in funzione della **richiesta della clientela** in:

**Questioni non quantificabili:** sono i reclami non inerenti a controversie di tipo economico oppure aventi ad oggetto questioni economiche ma non quantificate dallo stesso cliente; ad esempio per il 2009 sono stati così classificati i reclami pervenuti dalla Prefettura<sup>1</sup> ed aventi ad oggetto la richiesta di riesame relativamente a revoche affidamenti e/o linee di credito non concesse alla clientela.

**Reclami di natura economica:** sono censiti in tale categoria tutti i reclami in cui vi sia espressa rivendicazione economica oppure quelli per i quali, sulla base delle informazioni fornite, è possibile per la Banca calcolare la richiesta economica a prescindere dalla sua fondatezza.

Infine, in relazione ai motivi del reclamo, si riportano di seguito le descrizioni del **motivo del reclamo**:

---

<sup>1</sup> Richiesta di informazione che proviene dalla Prefettura presso la quale è costituito, ai sensi della Legge nr. 2 del 28/01/2009 art. 6 comma 2, l'Osservatorio sul Credito Emilia Romagna.

**Condizioni:** il motivo del reclamo è riconducibile alle condizioni del servizio; ad esempio rientrano in tale categoria i costi connessi all'estinzione anticipata sui mutui.

**Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio come ad esempio nel caso di costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente.

**Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori o ritardi nell'effettuazione dell'operazione oppure la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.

**Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo legate ad uno specifico prodotto/servizio.

**Frodi/smarrimenti:** il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi in cui il cliente ritiene (ad esempio prelievo fraudolento con carta bancomat) che la Banca non abbia attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere addossate le conseguenze negative dell'accaduto.

**Merito di credito o simili:** il motivo del reclamo attiene alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Banca ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante.

**Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela. Sono ad esempio annoverati tra questi, i reclami aventi ad oggetto la contestazione di titoli in default per i quali la clientela lamenta una inadeguata informativa in sede di acquisto.

**Altro:** categoria residuale sono indicati tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle precedenti categorie specifiche.

**TABELLA NR. 2: MOTIVO DEL RECLAMO**

MOTIVO DEL RECLAMO	CLIENTE PRIVATO	CLIENTE INTERMEDIO	ALTRO
CONDIZIONI	1		
APPLICAZIONE CONDIZIONI	1		
ESECUZIONE OPERAZIONI		1	
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1		
MERITO DI CREDITO	1	2	
FRODI E SMARRIMENTI	1		
COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	9		
ALTRO	8		
TOTALE	22	3	25

Si espone sinteticamente di seguito l'informativa relativa ai reclami chiusi mediante formalizzazione di accordi con la clientela:

**TABELLA NR. 3: NUMERO DEI RECLAMI RISOLTI**

<b>RECLAMI RISOLTI</b>	
CLIENTE PRIVATO	20
CLIENTE INTERMEDIO	0
ALTRO	0
TOTALE	20

Per i cinque reclami non indicati tra quelli risolti nel corso del 2009 si precisa che, in due casi, la Banca ha puntualmente dato riscontro alle richieste di documentazione ed informazione alla clientela; in tre casi si tratta di richiesta approfondimento da parte del Prefetto circa le ragioni che hanno indotto la Banca a respingere le richieste di affidamento inoltrate dalla clientela o a revocare linee di credito precedentemente concesse.