BCC DI SPELLO E DEL VELINO
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami

Esercizio 2021

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 6

2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza **8**

2.1 Pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria 8

2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza 9

3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami **10**

Premessa

La presente relazione fornisce un'informativa in merito alle attività svolte dalla Banca nell'anno 2021 in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in relazione alla gestione dei reclami proposti dalla clientela.
La gestione dei reclami è affidata ad un apposito Ufficio Reclami, incardinato nell'Area Controlli, composto da n. 3 risorse parzialmente dedicate all'attività di gestione dei reclami, il cui responsabile è il Sig. Antonio Tardioli.

Importante segnalare che in data l° ottobre 2021 è stata perfezionata la fusione per incorporazione tra BCC di Spello e Bettona (banca incorporante) e BCC del Velino (banca incorporata), pertanto i dati dei reclami dell'anno 2021, esposti nella presente relazione, sono frutto della sommatoria dei reclami delle due ex Banche pervenuti nell'anno 2021.

L'Ufficio Reclami assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della clientela, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti 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 2021, i reclami complessivamente presentati dalla clientela, come meglio dettagliati nel prosieguo, sono stati n. 22 (n. 20 nel 2020), di cui:

- n. 22 in materia di servizi bancari e finanziari, di cui n. 0 in materia di distribuzione assicurativa;
- n. 0 in materia di servizi di investimento,

evidenziando un complessivo aumento del 10% rispetto al 2020.

Del totale dei reclami ricevuti nel 2021, n. 13 sono stati accolti o parzialmente accolti.

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 2020	Variazione %
Totale reclami ricevuti	22	19	+16%
di cui: totale reclami evasi	21	19	
di cui: accolti	12	7	
parzialmente accolti	1	1	
respinti	8	11	

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

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021[1]			Esercizio 2020[2]	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Conti correnti e D/R	**10**	**45,5%**		**2**	**10,5%**
Di cui:					
- Conti correnti e depositi a risparmio	9	40,9%			
- Dossier Titoli	1	4,6%			
Finanziamenti e mutui	**9**	**40,9%**		**11**	**57,9%**
Di cui:					
- Aperture di credito	1	4,5%			
- Crediti al consumo e prestiti personali					
- Mutui casa	1	4,5%			
- Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)	3	13,6%	2		
- Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc.)					
- Segnalazioni a centrali rischi	4	18,3%			
Carte di credito e debito	**0**			**0**	**0**
Di cui:					
- Carte di credito					
- Carte di debito – prelevamento contante (Bancomat e altri circuiti)					
- Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)					

[1] Per quanto riguarda l'esercizio 2021 i dati possono essere estratti dall'Applicativo. Si richiede di sommare le sottocategorie, al fine di un confronto con l'esercizio precedente.

[2] Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile acquisire i dati rendicontati nella tabella alla lettera b "Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio" nel paragrafo 3.1 "Dettaglio dei reclami" della sezione 3 "Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela" della Relazione annuale della Funzione Compliance 2020.

Servizi di incasso e pagamento	**0**				
Di cui: - Effetti RIBA					
- Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)				**0**	**0**
- Bonifici transfrontalieri					
- Bonifici diversi da transfrontalieri					
- Stipendi e pensioni (accredito o addebito)					
Prodotti assicurativi	**0**				
Di cui: - Polizze assicurative ramo danni				**0**	**0**
- Polizze assicurative ramo vita					
Aspetti generali				**3**	**15,8%**
Altro	**3**	**13,6%**		**3**	**15,8%**
TOTALE	**22**			**19**	

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2021			Esercizio 2020	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Frodi e smarrimenti	0			0	
Applicazione delle condizioni	1	4,5%		1	5,3%
Esecuzione operazioni	5	22,7%		1	5,3%
Comunicazione ed informazione al cliente	1	4,5%		1	5,3%
Condizioni	7	31,9%			
Merito del credito o simili	2	9,1%	2	5	26,3%
Aspetti organizzativi	1	4,5%		5	26,3%
Personale	1	4,5%		1	5,3%
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	0				

Altro[3]	4	18,3%		5	26,3%
TOTALE	**22**			**19**	

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un incremento del 16% nel 2021 rispetto a quanto rilevato nel 2020.

Dall'analisi dei reclami pervenuti non si ravvisano particolari criticità.

Nel corso dell'esercizio 2021, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Banca ha effettuato pagamenti per il complessivo importo di euro 4.338,69.

1.2 Reclami in materia di servizi di investimento

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Esercizio 2019
Totale reclami ricevuti	0	1	1
di cui: totale reclami evasi		1	1
di cui: accolti		0	1
parzialmente accolti		0	0
respinti		1	0

[3] Si richiede di ricondurre le categorie "Anatocismo" e "Segnalazione a Centrale Rischi" presenti nella tabella dei reclami 2020 (cfr. Relazione annuale della Funzione Compliance 2020" sezione 3 "Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela", paragrafo 3.1 "Dettaglio dei reclami", lettera c "Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione) alla categoria "Altro".

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

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021			Esercizio 2020[4]	
	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					
Consulenza in materia di investimenti				1	100%
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione					
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione					
Custodia ed amministrazione					
Concessione finanziamenti					
Intermediazione in cambi					
Altri servizi accessori					
TOTALE					

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2021			Esercizio 2020[5]	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Operazioni non autorizzate					
Operazioni non adeguate				1	100%
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					

[4] Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile fare riferimento ai dati dei reclami segnalati a Consob tramite Teleraccolta.

[5] Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile fare riferimento ai dati dei reclami segnalati a Consob tramite Teleraccolta.

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					
TOTALE					

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva, non essendone pervenuto nessuno, un decremento del 100% nel 2021 rispetto sia a quanto rilevato nel 2020 e sia rispetto a quanto rilevato nel 2019.

Nessuna criticità è stata rilevata e nessun pagamento alla clientela è stato effettuato nel corso dell'esercizio 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	26/05/2020	Contestazione, da parte del fideiussore di una srl, della compensazione effettuata dall'Istituto tra il credito nei confronti della società garantita e la provvista personale depositata in un libretto a risparmio	Accolto parzialmente
	03/09/2020	Contestazione legittimità applicazione di una commissione su linea di credito autoliquidante s.b.f.	Accolto
	06/02/2021	Contestazione applicazione commissioni su transato pos	Rinuncia al ricorso

	12/03/2021	Contestazione del TAEG applicato su mutuo chirografario	Respinto
	29/03/2021	Contestazione tassi ritenuti usurari su mutuo chirografario	In attesa sentenza
	15/11/2021	Contestazione legittimità fideiussione e richiesta restituzione somme trattenute dall'Istituto a tale titolo	In attesa sentenza
Organismi di Mediazione	11/12/2020	Contestazione dell'applicazione di interessi usurari, anatocismo e indebite commissioni	Esito Positivo: raggiunto accordo transattivo
	10/03/2021	Contestazione mancata stipula mutuo ipotecario	Esito negativo

Si precisa che, nel corso del 2021 vi sono state n. 2 pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole al cliente contestazioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato o parzialmente infondato, a fronte delle quali la Banca ha dato seguito a quanto disposto dall'Arbitro che, in un caso ha previsto la restituzione alla parte ricorrente delle commissioni ritenute illegittimamente addebitate.

2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza

Nel corso del periodo di riferimento, la Banca non è stata coinvolta in esposti presentati dalla clientela all'Autorità di Vigilanza.

3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

Con delibera del CdA di data 07 giugno 2021 la Banca ha adottato il Regolamento di Gruppo per la trattazione dei reclami rilasciato dalla Capogruppo il 7 maggio 2021 e lo ha messo a disposizione di tutto il personale tramite la circolare n. 76/2021 diffusa a tutto il personale in data 29/06/2021.

Quale strumento operativo a supporto ai fini dell'assolvimento degli obblighi connessi alla gestione dei reclami, la Banca utilizza l'applicativo di Gruppo creato da Allitude S.p.A. e disponibile su Portal Point dal I° 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 Banca non ha istituito specifici controlli di primo livello con riferimento alla corretta gestione dei reclami.

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.

Spello 28 gennaio 2022

Antonio Tardioli
Responsabile Ufficio Reclami
BCC SPELLO e DEL VELINO