Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2017

Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

Banca Widiba riserva la massima cura alla gestione dei reclami sia allo scopo di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti sia al fine di prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Banca Widiba redige e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

La gestione dei reclami inoltrati dalla clientela della Banca è affidata alla Funzione Reclami, struttura appartenente alla Direzione Compliance e Antiriciclaggio. La funzione di gestione dei reclami risulta quindi separata e indipendente da quelle preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi e garantire la massima tutela all'interesse del cliente.

Reclami sui servizi bancari e finanziari

Nel corso del 2017 sono pervenuti complessivamente n. **329** reclami ABI, registrando un aumento significativo rispetto all'anno precedente (n. 186 reclami pervenuti) determinato dalla crescita della customer base, dalla crescita dei prodotti offerti (ad es. mutui e prestiti) e da un'operazione straordinaria di migrazione di clientela da altro intermediario.
Il numero di reclami pervenuti si mantiene comunque molto basso in rapporto alla customer base (0,15%).
I tempi di risposta, calcolati come tempo medio vale a dire il periodo intercorso tra la data di ricezione e la data di evasione dello stesso (ovvero in cui è stato fornito il riscontro al cliente), hanno fatto registrare un notevole miglioramento passando da 25 a 19 giorni, ampiamente al di sotto della soglia prevista dalla legge (30 gg).
I reclami pervenuti nel 2017 hanno visto un tasso di lavorazione nell'anno pari al 92% con un magazzino di fine anno del tutto fisiologico.
Il tasso di accoglimento è stato pari al 28% in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (32%).
Gli esborsi complessivi dell'anno hanno registrato una forte diminuzione passando da 17.000 euro circa a 9.500 euro.
I reclami ABI hanno riguardato prevalentemente tematiche relative ai conti correnti con n.162 reclami pervenuti pari al 49,24% sul totale, la gestione dei bonifici (39 reclami) ed i mutui casa (21 reclami)

Reclami su carte di credito e di debito

Nel 2017 sono stati ricevuti 228 reclami relativi a **carte di credito e carte di debito** con un netto aumento rispetto al 2016 dovuto all'aumento della customer base, all'aumento del numero di carte collocate e ad una operazione straordinaria.
I reclami pervenuti sono stati lavorati integralmente nel corso dell'anno. Il tasso di accoglimento è pari al 88% e gli importi complessivamente rimborsati sono pari a 15.000 euro circa, in netta diminuzione rispetto ai 21.000 euro del 2016.
I tempi medi di risposta hanno registrato un peggioramento passando da 10 a 15 giorni in media, restando comunque molto al di sotto della soglia prevista dalla legge (30 gg).
I reclami in oggetto hanno riguardato rispettivamente "Frode Internet" per il 90,43% (sul totale reclami pervenuti carte di credito) e "Frode Generica" per il 61,94% (sul totale reclami pervenuti carte di debito).
I tempi medi di risposta alla clientela sono stati di 23 giorni a fronte di una previsione normativa che indica un massimo di 30 giorni.