BANCAWIDIBA

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami - Anno 2021

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)

Premessa

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 e successive modificazioni 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 HR, Finance & Operations. 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

Nel corso del 2021 sono pervenuti complessivamente n. 922 reclami ABI in aumento rispetto al 2020 (752), incremento derivante dai reclami che hanno avuto ad oggetto la modifica unilaterale delle condizioni di conto corrente comunicata dalla Banca a maggio 2021 (la "Modifica"; n. 381 reclami). 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, sono migliorati, passando da 20 a circa 17 giorni, ampiamente al di sotto della soglia prevista dalla legge (30 gg sino al 30.09.2020 e 60 gg dal 1.10.2020). I reclami pervenuti nel 2021 hanno visto un tasso di lavorazione nell'anno pari a circa il 70% (pari al 99% se si escludono i reclami legati alla Modifica); il tasso di accoglimento è stato pari a circa il 49% in lieve calo rispetto all'anno precedente (55%). I reclami ABI rappresentano la parte preponderante (92%) dei reclami ricevuti e hanno riguardato prevalentemente tematiche relative ai conti correnti e in particolare aventi ad oggetto la Modifica comunicata in maggio 2021, con n. 538 reclami pervenuti pari al 58% sul totale, l'estinzione dei rapporti (185 reclami), la gestione dei bonifici (38 reclami) e le pratiche di mutuo fondiario (20 reclami).

BANCAWIDIBA

Reclami sui servizi finanziari

Nel corso del 2021 sono pervenuti complessivamente n. 75 reclami CONSOB, in lieve calo rispetto all'anno precedente (n. 124 reclami nel 2020). Anche i tempi di risposta sono in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (29 gg) risultando di circa 27 giorni, con un valore medio molto inferiore a quanto previsto dalle norme regolamentari (60 gg). Il tasso di lavorazione è risultato di oltre il 96%. I reclami CONSOB, che rappresentano il 7,5% dei reclami ricevuti, hanno riguardato prevalentemente tematiche relative al dossier titoli (32 reclami), altri prodotti di investimento (14 reclami), polizze vita (9 reclami). Il numero dei reclami accolti (anche parzialmente) è risultato di n. 24, pari al 33% del totale dei reclami evasi.

Dispute su carte di credito e di debito

Nel 2021 sono state ricevute n. 438 richieste relative a carte di debito e n. 346 richieste relative a carte di credito, n. 120 richieste relative a carte prepagate. Per le carte di debito, il tasso di accoglimento è pari all' 79%; le richieste in oggetto hanno riguardato prevalentemente casi di "Frode Internet" per il 24% e "Altro" (non relativo a frodi) per il 65%. Relativamente alle carte di credito, il tasso di accoglimento è risultato pari all'82%. Relativamente alle carte prepagate, il tasso di accoglimento è stato del 94%; le richieste in oggetto hanno riguardato prevalentemente casi di "Frode Internet" per il 43% e "Altro" (non relativo a frodi) per il 47%.
Le richieste pervenute sono state lavorate integralmente nel corso dell'anno.