



Relazione in riferimento ai reclami ricevuti nel 2023

indice

RELAZIONE DEI RECLAMI RICEVUTI DALLA CLIENTELA NEL CORSO DELL'ESERCIZIO 2023	2
1. PREMESSA	2
2. OBIETTIVI	2
3. REGOLAMENTAZIONE INTERNA	3
4. RECLAMI PERVENUTI NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO.....	3
5. RECLAMI PERVENUTI NELL'AMBITO DI OPERAZIONI BANCARIE.....	3
6. VERIFICA DELLA CONFORMITÀ NORMATIVA.....	5

Relazione dei reclami ricevuti dalla clientela nel corso dell'esercizio 2023

1. Premessa

Il presente documento -redatto ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e del Regolamento congiunto Banca d'Italia-Consob relativamente alla relazione di conformità - riporta i reclami che la Banca ha ricevuto dal 01 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

La gestione dei reclami è attribuita alla funzione Controllo Rischi che comprende la funzione Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio.

2. Obiettivi

La presente relazione è stata redatta allo scopo di rilevare i reclami pervenuti nel 2023 nonché elementi conoscitivi per la valutazione sulla conformità della normativa interna inerente alla materia in questione. La conformità operativa della gestione dei reclami viene svolta dalla funzione Internal Audit.

La relazione, pertanto, ha un duplice obiettivo:

- A. analizzare la conformità alla normativa di riferimento ed in particolare:
 - per i reclami ricevuti in merito "ai servizi di investimento", ottemperare all'obbligo di comunicazione alla Consob;
 - verificare tutti i reclami ricevuti dalla Banca al fine di ottemperare all'obbligo informativo annuale;

- B. analizzare il numero dei reclami pervenuti alla Banca in quanto lo stesso è sinonimo di lamentele da parte della clientela per eventuali disservizi ricevuti; ove tali disservizi dovessero risultare numerosi e fondati, il fenomeno è premonitore di una percezione negativa dell'immagine della stessa Banca. Ne conseguirebbe, pertanto, un innalzamento del rischio reputazionale, del rischio operativo (inadeguatezze delle procedure) e del rischio di non conformità alle norme.



3. Regolamentazione interna

In data 25/10/2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il “regolamento del processo della gestione dei reclami” nel quale sono disciplinati i criteri da seguire e le attività da svolgere per la trattazione dei citati reclami; il regolamento è stato aggiornato in data 30/11/2023.

In sintesi, il procedimento da seguire per la gestione di un reclamo può essere così sintetizzato:

- **RICEZIONE DEL RECLAMO**
 - Verifica dell'autenticità della firma del cliente e della legittimazione a sporgere reclamo;
 - Verifica della regolarità e della completezza del reclamo (estremi del ricorrente, motivo del reclamo, sottoscrizione, descrizione operazione);
 - Protocollo del reclamo
- ORGANIZZAZIONE DELL' ISTRUTTORIA
- RACCOLTA DI DOCUMENTAZIONE E PARERI
- DECISIONE
- RISPOSTA AL RECLAMO entro 60 giorni, o entro 15 giorni se concerne servizi di pagamento.

4. Reclami pervenuti nell'ambito dei servizi di investimento

Nel corso dell'esercizio 2023 non è pervenuto alla Banca alcun reclamo in riferimento ai servizi di investimento. In tale ambito in data 08/01/2024, è stata inviata la segnalazione telematica tramite il sito della Consob.

5. Reclami pervenuti nell'ambito di operazioni bancarie

Nel corso del passato esercizio sono pervenuti dalla clientela alla Banca n. 13 reclami scritti per i quali si rileva che:

- n. 11 reclami sono stati presentati da persone fisiche e n. 2 da persona giuridica;
- le risposte ai reclami sono state fornite nei tempi previsti dalla normativa vigente, ad esclusione di un reclamo pervenuto da cliente classificato a sofferenza e per il quale è stato interessato l'ufficio legale in quanto sono già in corso delle azioni legali;
- in data 07/09/2023 è stata trasmessa la comunicazione telematica all'ABI relativa ai reclami pervenuti nel primo semestre 2023 e in data 08/01/2024 è stata inviata la comunicazione relativa al secondo semestre.

Tali reclami hanno interessato: n. 7 la filiale di San Giuseppe Vesuviano, n. 1 la filiale di Striano, n. 2 la filiale di Nola e n. 1 la filiale 90 (Direzione). N. 2 reclami sono pervenuti tramite e-mail da clienti non identificabili (i reclami riportavano, infatti, soltanto il nome ed il cognome senza ulteriori dati identificativi).

I reclami in esame hanno avuto ad oggetto le seguenti tipologie di servizi per i quali si riporta anche l'esito degli stessi:

- a) *Addebito competenze.* La banca ha evidenziato la regolarità della propria condotta relativa al conteggio delle competenze rigettando la richiesta di storno del cliente;
- b) *Calcolo interessi mutuo ipotecario.* La banca ha risposto eccependo la regolarità delle modalità di calcolo degli interessi rigettando la richiesta di rimborso avanzata;
- c) *Addebito Capital gain sulla vendita delle azioni della banca.* La Banca, dopo aver verificato l'applicazione di un errato prezzo di scarico delle azioni, ha comunicato al cliente che nella successiva fase di elaborazione del capital gain la ritenuta erroneamente applicata sarebbe stata automaticamente stornata; l'accredito è stato effettuato e quindi il reclamo si è concluso favorevolmente per il cliente;
- d) *Cancellazione CRIF.* In tale ambito la Banca ha ricevuto n. 2 reclami. Relativamente al primo ha comunicato di avere già provveduto alle dovute attività conseguenti alla definizione della posizione a sofferenza e, quindi, anche alla cancellazione presso la CRIF. In riferimento al secondo la Banca ha effettuato gli opportuni controlli ed è emerso che, effettivamente, la cliente risultava ancora segnalata in CRIF e, pertanto, si è provveduto ad inoltrare la richiesta di cancellazione della segnalazione. Per quanto riguarda la Centrale dei rischi non risultava a carico della cliente alcuna segnalazione a sofferenza;
- e) *Addebito operazione.* La Banca ha provveduto a stornare l'operazione e a riaccreditarla la somma erroneamente addebitata. Risultava, infatti, erroneamente inserita sul conto corrente una delega ad operare a favore di un soggetto omonimo;
- f) *Trasformazione in S.p.A., mancata comunicazione, richiesta di recesso.* La prima richiesta era relativa al riconoscimento del valore delle quote sociali al momento dell'operata trasformazione previa cessione delle attuali azioni che non è stata accolta considerato che le informative inerenti alla trasformazione della Banca in Società per azioni, sono state rese ai soci ed al pubblico secondo i tempi e i modi previsti dalla legge. In riferimento poi alla richiesta secondaria e cioè che le azioni venissero messe in vendita al fine di ottenere il corrispettivo delle stesse, la Banca ha evidenziato che attualmente i trasferimenti azionari avvengono esclusivamente tra soggetti privati in base ad una trattativa privata. La Banca non si pone in contropartita diretta con il cliente e si limita, quindi, a registrare i trasferimenti avvenuti;
- g) *Mancata apertura conto corrente.* La Banca non ha ravvisato alcuna irregolarità nella condotta dei propri dipendenti che avevano operato nell'ambito della libertà di iniziativa economica privata;
- h) *Mancato versamento bancomat.* La Banca ha provveduto ad effettuare l'accredito della somma, non contabilizzata sul conto corrente per un'interruzione tecnica dell'ATM; il reclamo si è pertanto concluso favorevolmente per il cliente
- i) *Operatività della Banca.* La Banca ha ricevuto n. 3 reclami: 1) esposto alla Banca d'Italia da parte di un cliente classificato a sofferenza che lamentava alcuni comportamenti per i quali la Banca non ha ravvisato alcuna irregolarità nella propria condotta; 2) e 3) la Banca si è scusata con la clientela che ha riscontrato lunghi tempi di attesa allo sportello a causa di momentanea carenza di personale;
- j) *Interessi usurari.* Cliente classificato a sofferenza che lamenta interessi usurari nei rapporti intrattenuti; tenuto conto che trattasi di posizione a sofferenza e per la quale sono già in corso azioni legali è stato delegato l'ufficio legale alla predisposizione della risposta da fornire.



Di seguito si riporta il riepilogo dei reclami pervenuti nel corso del passato triennio:

- nel 2020 sono pervenuti n. 6 reclami;
- nel 2021 sono pervenuti n. 4 reclami;
- nel 2022 sono pervenuti n. 8 reclami.

6. Verifica della conformità normativa

Al fine di gestire i reclami, come innanzi detto, è stato predisposto nonché adottato un regolamento di processo che disciplina in maniera esaustiva tutti gli aspetti connessi alla gestione dei reclami di ogni tipologia ed un procedimento operativo che disciplina le attività strettamente operative attinenti alla gestione delle controversie con la clientela che potrebbero sorgere a seguito di contestazioni relative ad operazioni e servizi finanziari nonché alla risoluzione delle stesse attraverso un procedimento stragiudiziale.

In data 30/11/2023 sono state apportate alcune modifiche al richiamato regolamento che di seguito si riportano:

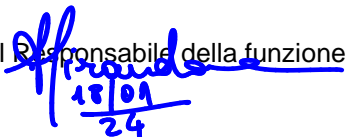
1. sono state indicate le modalità di trasmissione al cliente dell'avvenuta ricezione del reclamo;
2. sono state integrate le modalità di invio del reclamo da parte del cliente e quelle di invio della risposta da parte della Banca al cliente;
3. sono stati indicati i casi eccezionali al ricorrere dei quali la Banca può rispondere al reclamo presentato in materia di servizi di pagamento oltre i 15 giorni lavorativi, ma non oltre i 35;
4. è stato eliminato il riferimento al "Documento sui principali diritti del cliente", precedentemente previsto dalla normativa esterna ed attualmente eliminato; le informazioni relative ai reclami, previste dalla Disposizioni di trasparenza, vengono pubblicate sul sito Internet della Banca in apposita sezione dedicata ai reclami.

Al fine di verificare la conformità del processo per la gestione dei reclami alle disposizioni di legge e di vigilanza al riguardo vigenti, la funzione Controllo Rischi ha confrontato i criteri che disciplinano il medesimo processo rispetto a quanto al riguardo previsto dalle richiamate disposizioni (conformità normativa).

Sulla base delle verifiche condotte, il regolamento è risultato conforme alle disposizioni di vigilanza vigente.

La presente relazione verrà pubblicata sul sito internet della Banca, ai sensi della normativa vigente.

San Giuseppe Vesuviano, 18/01/2024

Il Responsabile della funzione Controllo Rischi

18/01/24