

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2020 aggregati per categorie omogenee

1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2020

1.1 Dati quantitativi

I reclami complessivamente gestiti nel corso 2020 sono stati pari a n. 5.278, di cui 5.253 reclami rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (in aumento del 6% rispetto ai reclami ABF gestiti nel 2019, pari a 4.951) e 1.012 reclami di competenza dell'IVASS (anch'essi in aumento, pari al 34%, rispetto ai 754 reclami gestiti nell'anno precedente), di questi n. 987 hanno aggiornato anche il registro ABF mentre 25 non sono attinenti a materie di competenza dell'Arbitro Bancario e Finanziario;

Le tipologie di reclami di competenza dell'Arbitro Bancario e Finanziario, sono rappresentate nella sotto riportata tabella, evidenziando che i reclami maggiormente ricorrenti appartengono alle seguenti categorie:

- i. Privacy / SIC / CR / CAI;
- ii. Cessione del Quinto;
- iii. Aspetti organizzativi.

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee

| MACRO AREA | 2019 | 2020 |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Privacy/SIC/CR/CAI | 1648 | 1579 |
| Cessione del quinto | 589 | 920 |
| Trasparenza varie | 154 | 181 |
| Contestazione tassi | 738 | 550 |
| Aspetti organizzativi | 985 | 1379 |
| Costi e oneri | 219 | 148 |
| Operatività recupero | 267 | 232 |
| Assicurazioni | 158 | 120 |
| Merito creditizio | 20 | 39 |
| Compravendita | 154 | 87 |
| Altro | 19 | 18 |
| TOTALE | 4951 | 5253 |

Un numero significativo di reclami appartenenti alla categoria Privacy / SIC / CR / CAI è rappresentato dai reclami scaturenti da contestazioni attinenti la mancata ricezione del preavviso di segnalazione.

Per quanto attiene la gestione dei reclami in materia di Cessione di Quinto ed Aspetti Organizzativi, si evidenzia un incremento e la tematica è prevalentemente connessa alla richiesta restitutoria degli oneri non goduti ed anche up front in caso di rimborso anticipato del finanziamento.

3.2 Tempi di riscontro

I reclami sono stati gestiti in prevalenza nel rispetto delle tempistiche previste per il riscontro tempo per tempo vigenti. Ed in particolare:

| Periodo | Tempo previsto per il riscontro (gg) | % conformità | media tempi di riscontro (gg) |
|--------------|--|--------------|-------------------------------|
| 1° trimestre | Registro ABF 30gg – Registro IVASS 45 gg | 81% | 32 |
| 2° trimestre | Registro ABF 30gg – Registro IVASS 45 gg | 88% | 31,5 |
| 3° trimestre | Registro ABF 30gg – Registro IVASS 45 gg | 87% | 26,6 |
| 4° trimestre | Registro ABF 60gg – Registro IVASS 45 gg | 93% | 32,8 |

3.3 Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti nel 2020 è invece diminuito di circa il 22 per cento attestandosi in 499 unità, contro 638 dell'esercizio precedente.