

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2021 aggregati per categorie omogenee

1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2021

1.1 Dati quantitativi

I reclami gestiti nel corso 2021 sono stati pari a 4963, rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (in diminuzione del 6% rispetto ai reclami ABF gestiti nel 2020, pari a 5.253) e 106 reclami di competenza dell'IVASS (in diminuzione rispetto ai 145 reclami IVASS gestiti nell'anno precedente¹),

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. Aspetti Organizzativi;
- iii. Cessione del Quinto.

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee

| MACRO AREA | 2020 | 2021 |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Privacy/SIC/CR/CAI | 1579 | 1698 |
| Cessione del quinto | 920 | 720 |
| Trasparenza varie | 181 | 303 |
| Contestazione tassi | 550 | 569 |
| Aspetti organizzativi | 1379 | 1106 |
| Costi e oneri | 148 | 85 |
| Operatività recupero | 232 | 194 |
| Assicurazioni | 120 | 85 |
| Merito creditizio | 39 | 122 |
| Compravendita | 87 | 67 |
| Altro | 18 | 14 |
| TOTALE | 5253 | 4963 |

¹ Da precisare che per l'esercizio 2020, i reclami in materia di estinzione anticipata sui prodotti di cessione del quinto dello stipendio sono stati rendicontati tanto nell'ambito del registro reclami ABF quanto di quello IVASS (nella rilevazione del 2020 infatti erano stati censiti 1012 reclami e di questi 867 unità rappresentavano la citata categoria "estinzione anticipata su prodotti cessione del quinto" - su un totale di 920 reclami in materia di cessione del quinto dello stipendio). La nuova rilevazione IVASS tiene conto del dato aggiornato senza la citata categoria.

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 che 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:

| | 2020 | 2021 |
|--|-------|-------|
| Percentuale di conformità del rispetto dei termini per la gestione dei reclami (ABF<60gg , IVASS<45gg) | 87,2% | 97,7% |
| Tempo medio di riscontro (giorni) | 30 | 35 |

3.3 Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti nel 2021 è invece diminuito di circa il 11 per cento attestandosi in 442 unità, contro i 499 dell'esercizio precedente.