

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2024 aggregati per categorie omogenee

1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2024

1.1 Dati quantitativi

I reclami gestiti nel corso 2024 sono stati pari a 3638, rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (+ 9,2% rispetto ai reclami ABF gestiti nel 2023, pari a 3333) e 127 reclami di competenza dell'IVASS.

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. Contestazioni tassi.

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee:

MACRO AREA	2023	2024
Privacy/SIC/CR/CAI*	1539	1584
Cessione del quinto	332	217
Trasparenza varie	146	217
Contestazione tassi	268	322
Aspetti organizzativi	645	786
Costi e oneri	30	29
Operatività recupero	156	170
Assicurazioni	34	40
Merito creditizio	81	135
Compravendita	89	118
Altro	13	20
TOTALE	3333	3638

* Sistemi di Informazione Creditizie – Centrale Rischi di Banca d'Italia – Centrale d'Allarme Interbancaria

Un numero significativo di reclami appartenenti alla categoria Privacy / SIC / CR / CAI è rappresentato dai reclami in cui viene contestata la mancata ricezione del preavviso di segnalazione.

Per quanto attiene la gestione dei reclami in materia di Aspetti Organizzativi, si evidenza che la tematica è prevalentemente connessa alle richieste restitutorie degli oneri non goduti ed anche up front in caso di rimborso anticipato del finanziamento; sulle contestazioni tassi si segnalano contestazioni generiche sulla indeterminatezza del TAEG, sulla mancata inclusione dei costi assicurativi nel TAEG, nonché sulla mancata inclusione nel TAEG di oneri diversi che di fatto sono già inclusi nel calcolo.

2. Tempi di riscontro reclami

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

	2023	2024
Percentuale di conformità del rispetto dei termini per la gestione dei reclami (ABF<60gg , IVASS<45gg)	99,9%	99,7%
Tempo medio di riscontro (giorni)	17	20

3. Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti nel 2024 è diminuito di circa il 20% attestandosi in 88 unità, contro i 110 dell'esercizio precedente.

A fronte della generale diminuzione, la categoria più numerosa (in linea anche con l'andamento dei reclami) è quella relativa ai ricorsi in tema di segnalazioni presso le banche dati private e pubbliche – SIC e CR che registra 51 ricorsi nel 2024, seppur in diminuzione del 23% rispetto al 2023.