

# Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

## Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2022 aggregati per categorie omogenee

### 1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2022

#### 1.1 Dati quantitativi

I reclami gestiti nel corso 2022 sono stati pari a 3280, rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (in diminuzione del 34% rispetto ai reclami ABF gestiti nel 2021, pari a 4963) e 62 reclami di competenza dell'IVASS (in diminuzione rispetto ai 106 reclami IVASS gestiti nell'anno precedente).

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. Tassi di interesse
- iii. Aspetti organizzativi
- iv. Cessione del Quinto

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee

MACRO AREA	2021	2022
Privacy/SIC/CR/CAI	1698	1278
Cessione del quinto	720	327
Trasparenza varie	303	161
Contestazione tassi	569	696
Aspetti organizzativi	1106	469
Costi e oneri	85	22
Operatività recupero	194	155
Assicurazioni	85	40
Merito creditizio	122	56
Compravendita	67	65
Altro	14	11
<b>TOTALE</b>	<b>4963</b>	<b>3280</b>

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:

	2021	2022
Percentuale di conformità del rispetto dei termini per la gestione dei reclami (ABF<60gg , IVASS<45gg)	97,7%	99,3%
Tempo medio di riscontro (giorni)	35	22

### 3.3 Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti nel 2022 è invece aumentato di circa il 15% attestandosi in 508 unità, contro i 442 dell'esercizio precedente.

L'incremento dei ricorsi ABF vede una delle sue ragioni principali nella modifica della competenza temporale dell'ABF a partire da ottobre 2022 per cui si è assistito a un aumento dei ricorsi su controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 2016.