



RELAZIONE ANNUALE RECLAMI 2024

Premessa

La presente Relazione è resa in ottemperanza alle prescrizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", nonché della disciplina in materia di servizi di investimento ed è finalizzata a sintetizzare l'attività svolta in materia di gestione dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Carate Brianza dal 1° gennaio al 31 dicembre 2024 con riferimento ai servizi dalla stessa prestati alla propria clientela.

Il documento tratta separatamente dei reclami pervenuti sui servizi bancari e finanziari rispetto ai reclami pervenuti sui servizi di investimento; per completezza espositiva si conferma che non sono pervenuti alla Banca né reclami in ambito assicurativo né reclami in ambito Fondi. In uno specifico Capitolo è resa, per completezza di trattazione, una sintetica informativa in materia di procedimenti svolti presso l'Arbitro Bancario Finanziario ovvero presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ABF" ovvero "ACF"), mediazioni e contenzioso civile conseguente alla presentazione di un reclamo.

Infine, nel Capitolo finale sono riportate le valutazioni di sintesi ed osservazioni su eventuali criticità organizzative ed operative emerse a seguito dell'esame dei reclami ricevuti nel periodo in analisi.

Informazioni sull'Ufficio Reclami

L'Ufficio Reclami, oltre alla gestione dei reclami pervenuti dalla clientela, svolge alcune periodiche attività di rendicontazione relative alla materia trattata sia nei confronti dell'ABI, per quanto riguarda le segnalazioni (su base semestrale) a scopo statistico, sia di supporto ad altre U.O. in tema di dati utili alle segnalazioni regolamentari previste dalla Banca d'Italia e dalla BCE e all'alimentazione della procedura P.U.M.A.; predispone il rendiconto sui reclami da pubblicare sul sito web istituzionale, per il tramite dell'Ufficio Marketing Prodotti e Condizioni.

La funzione di gestione dei reclami è collocata all'interno dell'Area Controlli; il ruolo di Responsabile della gestione dei reclami coincide con il Responsabile dell'Area. Nello svolgimento delle attività è supportato da un addetto. Dal 1° aprile 2024, con il rafforzamento della struttura dell'Area (+1 FTE), non si ravvisano criticità in termini di eventuali sostituzioni. Nel corso dell'anno è proseguita l'attività formativa attraverso lo svolgimento dei seguenti corsi

- Responsabile
 - i) formazione obbligatoria MCD
 - ii) La disciplina del contrasto all'usura
 - iii) SDA – Bocconi partecipazione al corso il Management dei reclami negli intermediari finanziari

- Addetto
 - i) formazione obbligatoria MCD
 - ii) La disciplina del contrasto all'usura
 - iii) Gestione dei reclami e controversie stragiudiziali

Capitolo 1 - Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n°25 reclami; nella tabella di sintesi sotto riportata si individuano le diverse tipologie cui si riferiscono le controversie.

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno ha determinato un esborso di euro 1.778,04 relativo ai n°13 reclami accolti totalmente o parzialmente. La restituzione relativa al reclamo respinto (sistemi di pagamento) si riferisce a somme pervenute da altra banca. Al termine dell'anno di riferimento risultava 1 reclamo pendente

I dati di sintesi sono rappresentati nella seguente tabella

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
ALTRO	1	1	0	0	0	0
IMPIEGHI	5	2	2	1	0	0
MONETICA	4	1	2	1	0	31,68
SISTEMI DI PAGAMENTO	1	1	0	0	0	520,52
SERVIZI	9	3	3	3	0	633,08
RACCOLTA DIRETTA	4	2	1	0	1	592,76
ALTRO (*)	1	1	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	25	11	8	5	1	1778,04
(*) ALTRO = reclami che non presentano valorizzato il campo "Tipologia a cui si riferisce la controversia"						
Esito pendenti dell'anno precedente	3	1	2	0	-	0
Totale lavorati nell'anno	27	12	10	5	0	0

Capitolo 2 - Reclami sui Servizi di Investimento

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n°5 reclami di cui: n°1 reclamo relativo a raccolta gestita, n°2 raccolta amministrata e n° 2 di altra tipologia.

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno ha determinato un esborso di euro 469,24 relativo a n°1 reclamo accolto totalmente. Al termine dell'anno di riferimento NON risultano reclami pendenti.

I dati di sintesi sono rappresentati nella seguente



Reclami sui servizi di investimento

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
RACCOLTA GESTITA	1	1	0	0	0	0
RACCOLTA AMMINISTRATA	2	1	0	1	0	0
ALTRO (*)	2	1	1	0	0	469,24
Totale pervenuto nell'anno	5	3	1	1	0	469,24
(*) ALTRO = reclami che non presentano valorizzato il campo "Tipologia a cui si riferisce la controversia"						
Esito pendenti dell'anno precedente	0	0	0	0	-	0
Totale lavorati nell'anno	5	3	1	1	-	0

Capitolo 3 - Reclami su Attività di Distribuzione Assicurativa

Nel periodo in commento non sono pervenuti reclami di pertinenza. Un reclamo connesso a servizi assicurativi si riferisce all'applicazione di commissioni sul prodotto collocato e quindi non è riferibile alla tipologia in esame.

Capitolo 4 – Presentazione di ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), Arbitro Controversie Finanziarie (ACF), Mediazioni, Cause

Come noto, il procedimento dinanzi all'ABF/ACF o ad altri Organismi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie (ADR) costituisce una fase eventuale e successiva al reclamo, che può ricorrere nel caso in cui il Cliente non si ritenga soddisfatto dalla risposta ricevuta dalla Banca di Credito Cooperativo di Carate Brianza.

In questa sede, per completezza di trattamento, interessa evidenziare sinteticamente i dati dello specifico strumento di risoluzione stragiudiziale quale possibile appendice dei reclami.

Nel 2024 l'esito delle procedure attivate presso l'ABF/ACF e delle domande di mediazione è risultato essere il seguente:

ABF

- 3 ricorsi pervenuti nel 2024 di cui:
 - 3 ricorsi, in ambito sistemi di pagamento
 1 risulta ancora pendente al termine dell'anno, su una pretesa risarcitoria di euro 20.200
 Nessuno fra gli accolti totalmente o parzialmente in senso favorevole ai clienti rispetto a questioni oggetto di precedente reclamo ritenuto infondato
 2 respinti (su una pretesa risarcitoria di euro 13.000 ed euro 9.300)
 nessuno rinunciato
 nessuno rimborsato totalmente o parzialmente anteriormente alla decisione ABF.

ACF

- **nessun** ricorso pervenuto nel 2024

Nessuna procedura pendente alla data del 31.12.2024

Mediazioni



Nel 2024 non sono pervenute domande di mediazione.

Cause Legali

Nessuna causa passiva nel corso del 2024 è stata accolta in senso favorevole ai clienti rispetto a questioni oggetto di precedente reclamo ritenuto infondato.

Capitolo 5 - Valutazioni complessive sulle eventuali criticità organizzative ed operative emerse a seguito dell'esame dei reclami ricevuti

La valutazione del trend quinquennale con indicazione del costo dei reclami accolti, considerati anche i reclami composti negli anni successivi a quello di ricezione, è rappresentato nella seguente tabella:

Valutazioni complessive					
Anno	2021	2022	2023	2024	2025
N. Reclami pervenuti	29	32	26	30	
Variazione percentuale rispetto all'anno precedente	-6,45%	9,38%	-18,75%	15,38%	
Variazione percentuale rispetto a due anni precedenti	383,33%	3,23%	-10,34%	-6,25%	
Reclami accolti rispetto a quelli presentati nello stesso anno	14	11	6	10	
Costo di competenza con riferimento all'anno di presentazione (€)	0	190,13	336,58	2347,28	
Variazione percentuale del costo rispetto all'anno precedente	0,00%		77,00%	597,39%	
Variazione percentuale del costo rispetto a due anni precedenti	0,00%			1134,57%	

In ragione di quanto precedentemente rappresentato, dall'analisi delle caratteristiche dei reclami non sono stati riscontrati elementi di rischio ritenuti non accettabili rispetto alla generale gestione del processo.

Il Responsabile Reclami