

Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami

Riepilogo sintetico dei reclami ricevuti nel 2023 aggregati per categorie omogenee

1. Rendicontazione dei reclami relativi all'esercizio 2023

1.1 Dati quantitativi

I reclami gestiti nel corso 2023 sono stati pari a 3333, rientranti nell'ambito di competenza dell'ABF (+ 1,6% rispetto ai reclami ABF gestiti nel 2022, pari a 3280) e 107 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. Cessione del Quinto;
- iv. Tassi d'interesse.

Di seguito una sintesi dei dati aggregati per categorie omogenee:

MACRO AREA	2022	2023
Privacy/SIC/CR/CAI*	1278	1539
Cessione del quinto	327	332
Trasparenza varie	161	146
Contestazione tassi	696	268
Aspetti organizzativi	469	645
Costi e oneri	22	30
Operatività recupero	155	156
Assicurazioni	40	34
Merito creditizio	56	81
Compravendita	65	89
Altro	11	13
TOTALE	3280	3333

* 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 scaturenti in cui viene contestata la mancata ricezione del preavviso di segnalazione.

Per quanto attiene la gestione dei reclami in materia di Aspetti Organizzativi e Cessione di Quinto, 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:

	2022	2023
Percentuale di conformità del rispetto dei termini per la gestione dei reclami (ABF<60gg , IVASS<45gg)	99,3%	99,9%
Tempo medio di riscontro (giorni)	22	17

3.3 Ricorsi ABF

Il numero complessivo dei ricorsi ABF ricevuti nel 2023 è diminuito di circa il 78% attestandosi in 110 unità, contro i 508 dell'esercizio precedente.

A fronte della generale diminuzione, l'unica categoria dove si è registrato un aumento è quella relativa ai ricorsi in tema di segnalazioni presso le banche dati private e pubbliche – SIC e CR (da 51 unità a 66 unità + 29,4%), peraltro in linea con l'andamento dei reclami.