

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

Banca Macerata Spa riserva una particolare attenzione alle esigenze della clientela anche nella gestione degli eventuali reclami che consentono alla stessa di individuare con puntualità e celerità le possibili cause che hanno provocato i disagi lamentati e quindi di avviare le procedure ritenute più opportune per il compimento delle azioni correttive.

I modi con cui il cliente può presentare un reclamo sono indicati nei contratti, nella documentazione di trasparenza e nel sito istituzionale www.bancamacerata.it.

La gestione dei reclami è affidata all'ufficio Reclami che evade la richiesta, se di competenza della Banca, nei termini previsti dalla vigente normativa in materia: entro 60 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo attiene a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti, etc.); entro 15 giorni lavorativi nel caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE cd. PSD2 (bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito); entro 45 giorni di calendario nel caso di reclami aventi ad oggetto polizze assicurative distribuite dalla Banca e 60 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo, se quest'ultimo riguarda servizi e attività di investimento.

L'ufficio Reclami è incardinato nell'Area Legale e Contenzioso.

§§§

Nel corso dell'anno 2024 sono pervenuti complessivamente n. 23 reclami, attinenti a contestazioni su servizi bancari e finanziari, servizi di investimento e servizi assicurativi.

La tabella che segue illustra le diverse tipologie di reclamo in comparazione con quelli dell'anno precedente:

Tabella n. 1

Tipologia di reclamo (su servizi bancari e finanziari)	Reclami 2023	Reclami 2024
I semestre		
Conti correnti	2	1
Strumenti di pagamento	1	2
Prestiti personali	5	7
Mutui	1	3
Altro	0	1
<i>Totale semestre</i>	<i>9</i>	<i>14</i>
II semestre		
Conti correnti	4	0
Strumenti di pagamento	1	1
Prestiti personali	3	1
Mutui	3	2
Altro	0	3
<i>Totale semestre</i>	<i>11</i>	<i>7</i>
Totale complessivo	20	21

Tipologia di reclamo (su servizi di investimento e servizi accessori)	Reclami 2023	Reclami 2024
I semestre		
	1	2
II semestre		
	5	0
Totale complessivo	6	2

Tipologia di reclamo (su prodotti assicurativi ed altre tipologie di reclamo)	Reclami 2023	Reclami 2024
I semestre		
	0	0
II semestre		
	0	0
Totale complessivo	0	0

L'Area Legale ha evaso tutte le richieste nel pieno rispetto dei tempi indicati dalla normativa (60 giorni dalla ricezione del reclamo su prodotti e servizi bancari e finanziari, 15 giorni lavorativi nel caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE c.d. PSD2, 45 giorni per i reclami aventi ad oggetto polizze assicurative distribuite dalla Banca, 60 giorni dal ricevimento di reclami aventi ad oggetto servizi ed attività di investimento o per fattispecie non riconducibili a quelle innanzi menzionate).

L'Area ha comunque riscontrato i reclami ricevuti in tempi rapidi; in media la risposta è stata fornita in 19 giorni, tenuto conto di tutte le tempistiche a disposizione per le singole tipologie di reclamo.

1. Esito reclami ricevuti

Di seguito si riporta l'esito dei suddetti reclami in comparazione con l'anno precedente:

Esito (su servizi bancari e finanziari)	Numero reclami
	I semestre 2024
Accolti	2
Parzialmente accolti	0
Non accolti	12
Totale semestre	14
	II semestre 2024
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	7
Totale semestre	7
Totale complessivo	21

Esito (su servizi investimento e servizi accessori)	Numero reclami
I semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	2
Totale semestre	2
II semestre 2024	
Accolti	0
Parzialmente accolti	0
Non accolti	0
Totale semestre	0
Totale complessivo	2

Si rileva, inoltre, che, con riferimento alle doglianze formulate nei reclami pervenuti nel 2024, la Banca ha ricevuto la notifica di n. 1 ricorso all'ABF e di n. 1 mediazione.

2. Reclami concernenti cessioni di crediti da prestiti cqs – IBL Family s.p.a. Gruppo Bancario IBL Banca (ex Finanziaria Familiare s.p.a.), Capital Fin s.p.a. Gruppo Banca IFIS S.p.a. e Spefin S.p.a.

Si rappresenta anzitutto che per quanto concerne l'anno 2024, sono pervenuti n.8 reclami, di cui n. 1 seguito da ricorso all'ABF.

3. Covid 19 e reclami della clientela

Il comparto dei reclami non è stato interessato nell'anno 2024 da contestazioni aventi ad oggetto le misure governative (agevolazioni e finanziamenti) assunte in ragione della pandemia da Covid-19 ancora in atto.

4. Reclami nell'intermediazione assicurativa

Da ultimo si rappresenta che, a seguito dell'emanazione del provvedimento Isvap n. 46 del 3 maggio 2016 di modifica del Regolamento n. 24 del 19 maggio 2008, è stato attribuito agli intermediari iscritti nella sezione D del registro unico elettronico degli intermediari assicurativi e riassicurativi, quali BPrM, la competenza sui reclami relativi ai comportamenti propri e dei propri dipendenti e collaboratori nell'intermediazione assicurativa.

La gestione e la relativa archiviazione della suddetta tipologia di reclami, come da delibera del Consiglio di Amministrazione del 28/10/2016 di aggiornamento della circolare interna in materia, è stata affidata alla scrivente Area, già competente per la lavorazione dei reclami di altra natura.

Nel 2024 non sono pervenuti reclami concernenti l'intermediazione assicurativa.

Di seguito il report statistico per il 2024, come da allegato 4 al Regolamento ISVAP n. 24/08 (art 10 quater comma 4):

Intermediario	BANCA MACERATA S.P.A.				Anno	2024
				Accolti		0
<i>Numero di reclami trattabili</i>		Evasi		Transatti		0
				Respinti		0
		In istruttoria				0
		Totale				0
<i>Tempo medio di evasione*</i>						0

5. Esiti controversie ABF e ACF

Nel 2024 è stato definito n. 1 procedimento promosso dinanzi all' ACF nel 2023 e n. 1 procedimento dinnanzi all'ABF promosso nel 2024 e poi successivamente rinunciato.

BANCA MACERATA SPA

Ufficio Reclami