



ARTIGIANCASSA
BNP PARIBAS

RECLAMI ARTIGIANCASSA ANNO 2023

CHIEF OPERATING OFFICER

Gennaio 2024

A. NUMERO DEI RECLAMI

Nel corso del **2023** sono pervenuti ad Artigiancassa complessivamente **42 reclami**, facendo registrare un netto aumento (+ 110%) rispetto al numero delle doglianze ricevute dalla Banca nel 2022 (n. 20).

L'aumento si riferisce soprattutto all'attività agevolativa gestita dalla Banca per conto della Regione Lazio attraverso i finanziamenti "Fare Lazio", la quale ha avuto nel 2023 un significativo sviluppo in termini di numero di richieste di agevolazione (+125% rispetto al 2022).

B. TIPOLOGIA DEI RECLAMI

I 42 reclami pervenuti nel 2023 hanno riguardato:

- per n. **33** reclami l'attività **agevolativa (79%)**;
- per n. **7** reclami l'attività di **distribuzione (17%)**;
- per n. **1** reclamo l'attività di **credit booking (2%)**
- per n. **1** reclamo **altre motivazioni (2%)**

Per agevolare il confronto, si riportano nella tabella sottostante anche i dati relativi al 2022.

Causale	numero reclami 2023	variazione %	numero reclami 2022
Credito Agevolato	33	154%	13
Distribuzione	7	17%	6
Finanziamenti BNL	-	-100%	1
Credit booking	1	-	-
Altro	1	-	-
Totale	42	110%	20

C. STRUTTURE COINVOLTE

In coerenza con quanto previsto dalla normativa aziendale (Circolare 12/2015 e successivi aggiornamenti: “Miglioramento: soddisfazione del cliente e gestione reclami” e Policy 15/2015 e successivi aggiornamenti “Gestione delle contestazioni della clientela”), l’Ufficio COO/Reclami di Artigiancassa protocolla sull’apposito registro i reclami pervenuti, raccoglie la relativa documentazione che viene archiviata sia in modalità digitale che cartacea. Lo stesso Ufficio gestisce la doglianza e, in funzione dell’argomento trattato dalla singola contestazione, coinvolge le strutture aziendali ed extra aziendali interessate, le quali collaborano per la risoluzione del reclamo e la predisposizione della risposta entro i termini prefissati dalla normativa di riferimento (v. oltre, punto G “Tempi di risposta”).

Al riguardo, si riportano nella tabella a margine le evidenze delle strutture interessate alla risoluzione della contestazione, con la precisazione che la determinazione di ciascun reclamo richiede spesso l’intervento di più funzioni aziendali. Per il periodo oggetto di rendicontazione si rappresenta che le tempistiche di risposta delle strutture interessate sono sempre risultati congrui rispetto alla data di richiesta di chiarimenti e/o informazioni.

Numero reclami per struttura coinvolta

Struttura	numero reclami 2023
Direzione Commerciale	40
Direzione Legale	1
Reclami BNL	1

D. ORIGINE DEI RECLAMI

Dei **42** reclami pervenuti, **17** sono stati trasmessi da Studi Legali; **24** sono stati inviati direttamente dai clienti, mentre **1** è stato inviato dal Curatore fallimentare della Società interessata.

E. ALTRI ORGANISMI COINVOLTI

Relativamente ai reclami pervenuti ad Artigiancassa nel periodo oggetto dell'analisi, in n. **4** casi, il reclamo è stato accompagnato/presentato sotto forma di esposto a Banca d'Italia.

Non si sono verificati casi di reclami passati a contenzioso.

F. ESITO DEI RECLAMI

Sulle **42** contestazioni ricevute, in **24** casi sono state accolte, del tutto o parzialmente, le richieste del cliente.

G. TEMPI DI RISPOSTA

In linea con la sopra ricordata procedura, i tempi di risposta sono stati sempre contenuti entro i termini previsti di **60** giorni dalla data di ricezione del reclamo come definito dalle "Disposizioni Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" del 12/8/2020.

H. RAPPORTI CON BNL

Nell'ambito della definizione con la Capogruppo dei rispettivi ambiti di competenza in merito ai reclami pervenuti, i rapporti sono intrattenuti rispettivamente con l'Ufficio Legale e con l'Ufficio Reclami di BNL.