



ARTIGIANCASSA
BNP PARIBAS

SITUAZIONE RECLAMI ARTIGIANCASSA 2021

LEGALE E GOVERNO SOCIETARIO

Aprile 2022

A. NUMERO DEI RECLAMI

Nel corso del **2021** sono pervenuti ad Artigiancassa complessivamente **13 reclami**, facendo registrare un considerevole decremento (- 70%) rispetto al numero di reclami pervenuti nel 2020 (n. 44).

Il sensibile decremento è da imputarsi alla fine degli effetti dei finanziamenti "Pronto Cassa" (gestiti dalla Banca per conto della Regione Lazio) e ex Decreto Liquidità con garanzia del Fondo, che hanno alimentato le lamentele soprattutto nei mesi centrali del 2020.

B. TIPOLOGIA DEI RECLAMI

I 13 reclami pervenuti nel 2021 hanno riguardato:

- per n. **8** reclami l'attività **agevolativa (62%)**;
- per n. **5** reclami l'attività di **distribuzione (38%)**;

Per agevolare il confronto, si riportano nella Tabella sottostante anche i dati relativi al 2020:

Motivazione	Numero Reclami 2020	Numero Reclami 2021
Agevolato	4	8
Distribuzione	28	5
Fare Lazio	0	0
TOTALE	44	13

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 09/2016 e successivi aggiornamenti “Gestione delle contestazioni della clientela”),

Legale e Governo Societario – Legale protocolla sull’apposito registro i reclami pervenuti, raccoglie la relativa documentazione che viene conservata in appositi faldoni e, in funzione dell’argomento trattato dal singolo reclamo, coinvolge le strutture aziendali ed extra aziendali interessate, con le quali collabora per la risoluzione del reclamo e la predisposizione della risposta entro il termine prefissato per tempo vigente (v. oltre, punto G Tempi di risposta).

Nella tabella sottostante sono evidenziate le strutture interessate, con la precisazione che la risoluzione di ciascun reclamo richiede spesso l’intervento di più strutture. Si sottolinea che i tempi di risposta delle strutture interessate sono sempre risultati congrui rispetto alla data di richiesta.

Numero reclami per struttura coinvolta

Struttura	Numero Reclami
AI - Back Office Agevolato	5
AI - Relazioni Canali	8

D. ORIGINE DEI RECLAMI

Dei **13** reclami pervenuti, **5** sono stati inviati direttamente dai **clienti**; **6** provengono da **Studi Legali**; **2** da **Associazioni di categoria**.

E. ALTRI ORGANISMI COINVOLTI

In n. **1** caso, le risposte ai reclami hanno dato origine ad un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) che si è risolto con l'accoglimento del ricorso.

In n. **1** casi, il reclamo è pervenuto sotto forma di esposto a Banca d'Italia.

Non si sono verificati casi di reclami passati a contenzioso.

F. ESITO DEI RECLAMI

Sui **13** reclami pervenuti, in **2** casi sono state accolte, del tutto o parzialmente, le richieste del cliente.

L'unico esborso da parte di Artigiancassa è relativo all'accoglimento del ricorso ABF per mancato riconoscimento di un contributo agevolato.

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 esclusivamente con l'Ufficio Reclami di BNL.