



# Monitoraggio ABI dei reclami

Giorgia Greco  
ABI

Il Monitoraggio ABI rileva i reclami scritti inoltrati dalla clientela agli intermediari bancari e finanziari. Un processo di gestione dei reclami efficiente consente di intervenire sulle criticità individuate e di migliorare la qualità del servizio offerto, sviluppando e consolidando nel tempo la relazione di fiducia con il cliente.

Data la natura intangibile dei servizi offerti, le imprese del settore bancario sono da sempre attente a conoscere le esigenze della clientela, al fine di garantire prestazioni qualitativamente elevate e tali da consolidare nel tempo la relazione di fiducia con i propri clienti.

In quest'ottica, un efficiente processo di gestione dei reclami rileva appieno il suo potenziale strategico, poiché consente di registrare eventuali disallineamenti sperimentati dalla clientela tra le proprie aspettative e il livello di qualità effettivamente percepito e di intervenire, in modo puntuale e tempestivo, per la risoluzione delle criticità lamentate.

Il reclamo si configura come un evento che può segnare la continuazione o meno della relazione contrattuale con il cliente. Pertanto, è fondamentale adottare procedure e comportamenti aziendali tali da consentire una corretta gestione dei reclami in termini di registrazione, codifica, esame ed elaborazione della risposta da fornire alla clientela, poiché tale processo non soltanto si riflette positivamente nella fidelizzazione dei clienti ma rappresenta al contempo anche un'opportunità rilevante di sviluppo e crescita per l'impresa nel risolvere le cause che hanno determinato il disservizio, evitando in tal modo che le stesse si ripropongano nel tempo.

Ai fini della rilevazione **sono censiti tutti i reclami scritti inoltrati dalla clientela all'ente segnalante** (anche se relativi a prodotti o servizi non direttamente forniti dall'intermediario stesso) mediante lettera, raccomandata, fax, sito Internet o e-mail. Sono stati esaminati i reclami **presentati per la prima volta**, non considerando quindi eventuali reiterazioni e **indipendentemente dalla loro fondatezza o meno: la rilevazione, infatti, è svolta tenendo conto esclusivamente del punto di vista del cliente**. L'indagine, effettuata su **base semestrale o trimestrale (secondo la scelta del partecipante)**, è estesa a tutte le tipologie di prodotti e servizi bancari, finanziari e d'investimento.



## Andamento complessivo

A conclusione del tradizionale monitoraggio che l'Associazione Bancaria Italiana conduce dal 1993, emerge che il totale dei reclami scritti rilevati dal campione dell'indagine nel 2019 registra un decremento in termini quantitativi (-2%) rispetto al totale pervenuto nel 2018.

**1.** Relativamente all'ente che ha segnalato il reclamo (fig. 1), si rileva che il 90% dei reclami è pervenuto alle banche (-3% rispetto al precedente anno), mentre il restante 10% corrisponde ai reclami inviati ad altri intermediari finanziari (sostanzialmente stabile rispetto al 2018, +0,3%).

**2.** Con riguardo alla clientela (fig. 2), l'81% dei reclami è stato inoltrato da consumatori: per questi, il numero assoluto dei reclami è in diminuzione rispetto a quello registrato nel 2018 (-3%). Anche i reclami pervenuti dalle imprese, che rappresentano il 19% del totale, mostrano una contrazione (-2%).

In particolare, l'esame congiunto dei reclami per tipologia di ente (banche/ altri intermediari) e per tipologia di clientela coinvolta (consumatori/imprese) mostra un decremento (-2%) nel numero di reclami inoltrati alle banche dai consumatori. Un'analoga contrazione si registra anche con riguardo al numero di segnalazioni inoltrato alle banche da imprese (-4%).

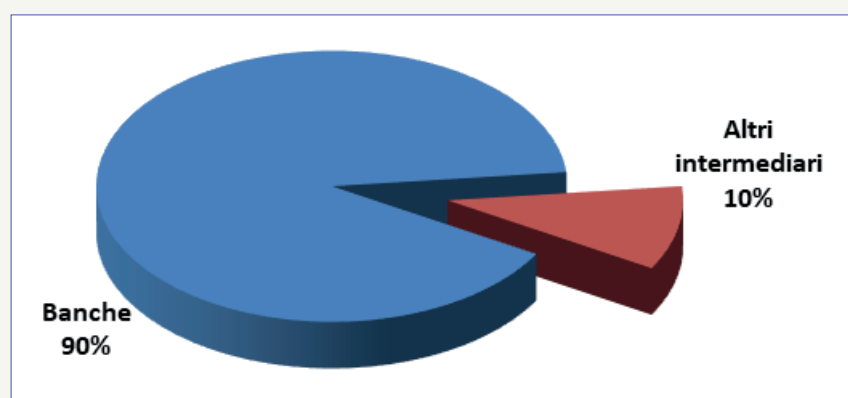
### La classificazione dei reclami

Nel 2019, il monitoraggio ha interessato 440 partecipanti, distinti in banche (386) e altri intermediari finanziari (54). In linea con le precedenti edizioni, i reclami pervenuti nel corso del 2019 sono stati classificati secondo le seguenti variabili:

1. gli enti segnalanti;
2. la tipologia di clientela;
3. la tipologia di reclamo;
4. il prodotto/servizio oggetto della segnalazione;
5. il motivo del reclamo;
6. la rilevanza economica della richiesta;
7. l'esito del reclamo.

Fig. 1

### Reclami per ente segnalante\*



\* I soggetti segnalanti sono costituiti da tutti gli Associati ABI (capogruppo, componenti di gruppi bancari e finanziari, banche e altri intermediari non appartenenti a gruppi). Alla data di redazione del presente testo, l'universo potenziale degli aderenti al Monitoraggio era costituito da 618 soggetti.

Fonte: Monitoraggio ABI dei reclami, anno 2019

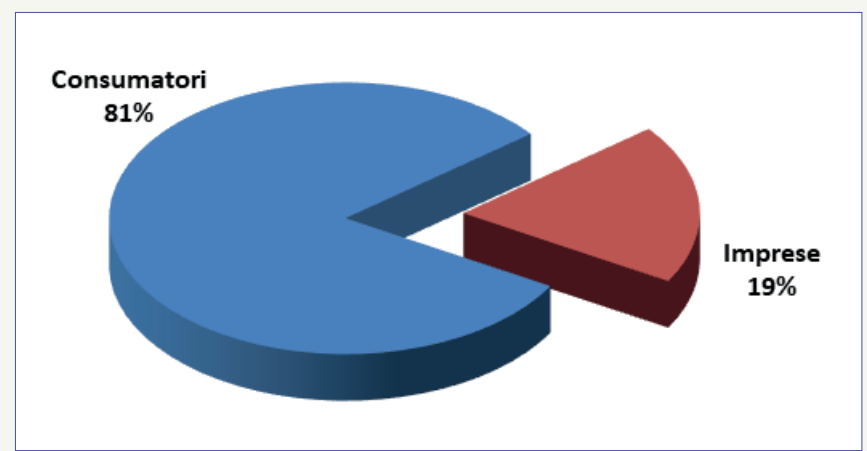
### Tipologia di clientela

- **consumatori:** i clienti privati, ovvero ciascun "soggetto cliente che rivesta la qualifica di consumatore" (ai fini della rilevazione si fa riferimento all'art. 3, comma 1, lettera a) del d.lgs. 206/2005). Rientrano in tale categoria anche i condomini e qualunque cliente "intermedio" fra privato e impresa, allorché agisca in qualità di privato, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale svolta (ad esempio, un avvocato che effettua reclami per proprio conto).
- **imprese:** rientrano in questa classificazione i clienti intermedi fra privato e impresa (si intende far riferimento ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone, escluse le società di capitali) e gli altri clienti, che includono tutte le tipologie non comprese nelle altre due precedenti definizioni.



Fig. 2

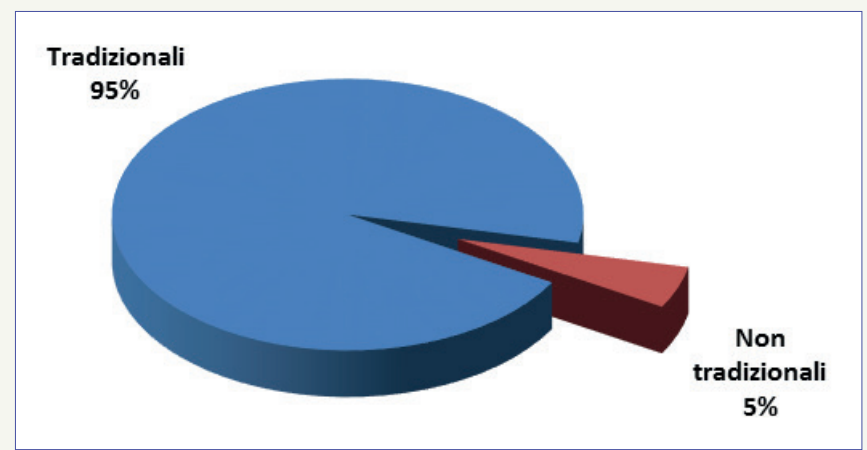
### Reclami per tipologia di clientela



Fonte: Monitoraggio ABI dei reclami, anno 2019

Fig. 3

### Reclami tradizionali e non tradizionali



Fonte: Monitoraggio ABI dei reclami, anno 2019

I reclami inoltrati dalla clientela nel 2019 registrano un calo rispetto a quanto rilevato nel 2018

3. La fig. 3 classifica ulteriormente le segnalazioni censite nell'indagine 2019 in reclami "tradizionali" e reclami "non tradizionali". Complessivamente, nel corso del 2019 si registra un calo rispetto a quanto rilevato nel 2018 sia con riguardo ai reclami tradizionali (-2%) che relativamente ai reclami non tradizionali (-3%).

4. Dall'analisi dei reclami per tipologia di prodotto/servizio emerge come la distribuzione dei reclami sia necessariamente connessa con il grado di diffusione e di utilizzo dei prodotti/servizi presso la clientela. In particolare, in fig. 4, per ciascun prodotto/servizio e motivazione censiti, sono stati riportati:

- il rank nel 2019, espresso in termini di numero e quota di reclami sul totale;
- l'analogo rank basato sul posizionamento registrato nel 2018;
- simboli a freccia che rilevano le variazioni di rank tra i due anni considerati;
- la quota dei reclami risolti parzialmente o totalmente a favore della clientela;

- la quota dei reclami con natura economica (quantificata e positiva);
- la quota di questi ultimi risolti parzialmente o totalmente a favore della clientela;
- l'indicazione della variazione percentuale dei reclami dell'anno 2019 rispetto al 2018.

### Tipologia dei reclami

I reclami tradizionali sono rilevati sulla base di una lista di 23 famiglie di prodotti/servizi. I reclami non tradizionali fanno riferimento a un servizio (bonifici transfrontalieri) e due motivazioni alla base del reclamo (anatocismo e segnalazioni a centrali rischi).