Rendiconto attività di gestione dei reclami anno 2024

Ersel Banca Privata S.p.A. (di seguito anche la Banca) presta una costante e puntuale attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle richieste dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

In tale contesto, i reclami vengono considerati come segnali di primaria importanza poiché evidenziano l'insoddisfazione del Cliente e, d'altro canto, offrono alla Banca un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, consentendole di migliorare i propri servizi.
Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI), aggiornate con Provvedimento del 3 agosto 2017 (in vigore dal 06.09.2017), prevedono la pubblicazione annuale sul Sito Internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati. Ersel Banca Privata S.p.A. gestisce proattivamente i reclami ricevuti, con l'obiettivo di mantenere un costante dialogo con la clientela e permettere un chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Dal punto di vista operativo, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, istituito presso la Funzione Legale, per iscritto tramite lettera, fax o posta elettronica certificata all'indirizzo ersel.pec@pec.ersel.it.

La predetta struttura specializzata opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al Cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca.

Nel corso del 2024 la Banca ha registrato n. 3 reclami provenienti dalla clientela, tutti afferenti servizi bancari.

Trattasi di reclami inerenti a tematiche operative fatta eccezione per un reclamo relativo ad una tematica successoria.

Alla data del 06/05/2025 tutti i precitati reclami si ritengono "composti" [1] in quanto respinti dalla Banca con motivata replica e con decorrenza di almeno 90 giorni senza ulteriori comunicazioni del cliente.

---

[1] Un reclamo può definirsi "composto" secondo la normativa interna della Banca quando ricorre una delle seguenti condizioni:
- la Banca abbia accolto le contestazioni mosse dal cliente;
- la controversia sia stata definita mediante transazione in sede extragiudiziale;
- siano decorsi 90 giorni dall'ultima replica inviata dalla Banca al cliente con cui siano stati respinti i motivi del reclamo senza che siano successivamente pervenute ulteriori repliche;
- nel caso in cui il reclamo sia passato in contenzioso giudiziale o è stata presentata dal cliente domanda di mediazione presso gli organismi di mediazione ai sensi della normativa di riferimento oppure il cliente ha presentato ricorso agli organismi di ADR.

Il ricorso avanti l'ACF (Arbitro Bancario Finanziario) - conseguente ad un precedente reclamo in materia di servizi di investimento - è stato inoltre definito in data 11/10/2024 con pronuncia integralmente a favore della Banca.

Torino, 06/05/2025

Ersel Banca Privata S.p.A.

Il Responsabile dell'Ufficio Legale e Reclami