

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF/GARANTE PRIVACY
ANNO 2018

Si fornisce di seguito, anche in ottemperanza a quanto disposto dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” e “Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2018, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2018 sono stati registrati n. 142 reclami, dei quali n. 105 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 36 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori e n. 1 in materia di intermediazione assicurativa.

Per quanto concerne la prima categoria, le segnalazioni e/o lamentele della clientela hanno riguardato principalmente i finanziamenti rateali, i conti correnti, gli assegni e l'operatività on-line (cfr. tab. 1). In ordine alla seconda, le segnalazioni e/o le lamentele hanno riguardato esclusivamente il servizio di negoziazione in conto proprio delle azioni della Banca (cfr. tab. 2). Quanto alla terza, l'unica segnalazione ha riguardato l'omesso invio di documentazione richiesta in precedenza.

Tab. 1 - Ripartizione dei reclami per tipologie di prodotti/servizi bancari

Prodotti/Servizi bancari	Numero
Prodotti di finanziamento rateali (mutui e p/f)	36
Aperture di credito in c/c	10
Garanzie personali	1
Conti correnti	33
Depositi a risparmio	1
Assegni	13
Bancomat e carte di debito	1
ATM	2
Ordini di pagamento	3
On-line	2
Altro	4
Totale	106

Tab. 2 – Ripartizione dei reclami per tipologie di servizi di investimento e accessori

Servizi di investimento e accessori	Numero
Negoziazione conto proprio di strumenti finanziari non quotati	36
Totale	36

Le cause di doglianza più frequenti ineriscono alla comunicazione e/o informazione alla clientela, all'esecuzione delle operazioni, a presunte indebite segnalazioni alla Centrale dei Rischi Bankitalia o ad altre Centrali Informative ed alle condizioni economiche applicate ai rapporti (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	30
Segnalazione a centrale rischi	26
Anatocismo	2
Condizioni	18
Frodi e smarrimenti	7
Merito del credito o simili	5
Personale	1
Disfunzioni apparecchiature	1
Comunicazione e informazione al cliente	39
Applicazione delle condizioni	2
Altro	11
Totale	142

I reclami ricevuti sono stati trattati in conformità alla Policy interna in materia, approvata dal CdA della Banca in data 03 Marzo 2017, che prevede l'analisi in dettaglio - da parte dell'Ufficio Reclami (in atto istituito presso l'Ufficio Legale) - di tutte le contestazioni sollevate da ciascun reclamante, al fine di pervenire ad una risposta entro 30, 45 o 60 giorni (a seconda che si tratti di reclami su operazioni/servizi bancari, su attività di intermediazione assicurativa o su servizi di investimento). All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 116), l'infondatezza delle pretese avanzate. Nei restanti casi (n. 26) i reclami, attinenti ad attività bancaria e di intermediazione assicurativa, sono stati ritenuti in tutto o in parte fondati; conseguentemente, la Banca ha dato luogo alla tempestiva assunzione delle conseguenti iniziative risarcitorie o di rimozione delle cause all'origine delle contestazioni.

Nel 2018 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, Collegio di Palermo, sono stati n. 8, due dei quali già decisi in favore della Banca. Risultano essere intervenute, altresì, n. 5 decisioni dei Collegi di Napoli e Palermo relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, tutte favorevoli alla Banca.

Nel 2018 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 8, nessuno dei quali deciso entro il 31.12.2018. Risultano essere intervenute, altresì, n. 4 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui una favorevole e tre contrarie (due parzialmente, comunque, rispetto al *petitum* iniziale) alla Banca.

Nel 2018 è stato, altresì, presentato un ricorso al Garante per la protezione dei dati personali, conclusosi con declaratoria di non luogo a provvedere.

Dalle contestazioni e dalle altre segnalazioni ricevute la Banca ha tratto spunto per il miglioramento dei propri servizi, per un più elevato soddisfacimento dei bisogni dei propri clienti.