

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF
ANNO 2021

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 2021, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2021 sono stati registrati n. 255 reclami, dei quali n. 160 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 94 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori ed uno in materia di intermediazione assicurativa.

Per quanto concerne la prima categoria, le segnalazioni e/o lamentele della clientela hanno riguardato principalmente i crediti già contabilizzati a sofferenza (di cui è costituita, quasi esclusivamente, la categoria “altro”), i conti correnti ed i crediti speciali (cfr. tab. 1). In ordine alla seconda, le segnalazioni e/o le lamentele hanno riguardato quasi esclusivamente il servizio di ricezione e trasmissione ordini relativi alle azioni della Banca (cfr. tab. 2).

L'unico reclamo in materia di intermediazione assicurativa, infine, ha riguardato una polizza ramo danni.

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

Prodotti/Servizi bancari	Numero
Altre forme di finanziamento	7
Altri servizi di incasso e pagamento	3
Aperture di credito in c/c	17
Effetti/Riba	1
Conti correnti	22
Depositi a risparmio	1
Assegni	5
Carte di credito	1
Sito Internet	3
Dossier titoli	1
Azioni	1
Bonifici	8
Crediti speciali	21
Prestiti personali	8
Mutui casa	7
Servizi estero	1
Aspetti generali	14
Altro	39
Totale	160

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

Servizi di investimento e accessori	Numero
Ricezione e trasmissione ordini	92
Altri servizi accessori	1
Custodia e amministrazione	1
Totale	94

Tab. 3 – Ripartizione dei reclami per tipologie di servizi di intermediazione assicurativa

Servizi di intermediazione assicurativa	Numero
Polizze assicurative ramo danni	1
Totale	1

Le cause di doglianza più frequenti ineriscono alla vendita non adeguata e/o non appropriata di prodotti finanziari o alla inadeguatezza/incompletezza delle informazioni fornite al cliente investitore (da cui è costituita, per la gran parte, la categoria “Altro”), ed alla presunta illegittimità delle segnalazioni alla Centrale dei Rischi Bankitalia o ad altre Centrali Informative (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	26
Segnalazione a centrale rischi	46
Anatocismo	2
Condizioni	9
Frodi e smarrimenti	2
Merito del credito o simili	4
Aspetti Organizzativi	2
Disfunzioni apparecchiature	3
Personale	5
Comunicazione e informazioni al cliente	10
Applicazione delle condizioni	9
Altro	137
Totale	255

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 45 o 60 giorni a seconda che si tratti di reclami su attività di intermediazione assicurativa o su operazioni/servizi bancari e servizi di investimento. Nel corso

del 2021, poi, la Banca si è dotata di una normativa interna che regola la gestione operativa dei reclami.

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 186), l'inaccogliabilità delle pretese avanzate. N. 47 reclami, attinenti ad attività bancaria e di prestazione di servizi di investimento e accessori, sono stati ritenuti in tutto o in parte fondati; conseguentemente, la Banca ha dato luogo alla tempestiva assunzione delle relative iniziative risarcitorie o di rimozione delle cause all'origine delle contestazioni. Si segnala, ancora, che n. 22 reclami risultano tuttora in lavorazione.

Nel 2021 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario sono stati n. 13, dei quali n. 11 incardinati presso il Collegio di Palermo, uno presso il Collegio di Milano ed uno presso il Collegio di Roma. Di tali ricorsi ne risultano già decisi n. 9, di cui n. 8 in favore della Banca ed uno parzialmente favorevole al ricorrente.

Risultano essere intervenute, altresì, n. 5 decisioni del Collegio di Palermo relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui quattro sono risultate favorevoli alla Banca ed una parzialmente contraria.

Nel 2021 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 42. Di essi, n. 3 sono stati rinunziati dai clienti a seguito del raggiungimento di accordi transattivi con la Banca e n. 9 risultano già decisi (n. 2 in favore della Banca e n. 7 parzialmente in favore dei clienti).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 22 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui n. 5 favorevoli e n. 17 contrarie (tutte parzialmente, comunque, rispetto al *petitum* iniziale) alla Banca.

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.