

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF
ANNO 2022

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 2022, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2022 sono stati registrati n. 305 reclami, dei quali n. 177 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 126 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori e n. 2 in materia di intermediazione assicurativa.

Per quanto concerne la prima categoria, le segnalazioni e/o lamentele della clientela hanno riguardato principalmente le cc.dd. altre forme di finanziamento (che comprende, soprattutto, varie tipologie di prestiti chirografari alle imprese e prestiti con cessione del quinto) ed i conti correnti; un buon numero di contestazioni, poi, non ha riguardato specifici rapporti bancari quanto piuttosto l’operato della Banca in generale (cfr. tab. 1, cat. “Aspetti Generali”). 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).

Entrambi i reclami in materia di intermediazione assicurativa, infine, hanno riguardato polizze ramo danni.

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

| Prodotti/Servizi bancari | Numero |
|--|---------------|
| Altre forme di finanziamento | 25 |
| Altri servizi di incasso e pagamento | 2 |
| Aperture di credito in c/c | 9 |
| Effetti/Riba | 2 |
| Conti correnti | 20 |
| Depositi a risparmio | 3 |
| Assegni | 4 |
| Carte di credito | 5 |
| Carte di debito | 8 |
| Sito Internet | 4 |
| Dossier titoli | 11 |
| Azioni | 3 |
| Bonifici | 7 |
| Crediti speciali | 8 |
| Prestiti personali | 8 |
| Mutui casa | 12 |
| Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV | 1 |
| Aspetti generali | 26 |
| Altro | 19 |
| Totale | 177 |

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

| Servizi di investimento e accessori | Numero |
|--|---------------|
| Ricezione e trasmissione ordini | 115 |
| Custodia e amministrazione | 2 |
| Negoziazione in conto proprio | 4 |
| Collocamento | 1 |
| Consulenza in materia di investimenti | 3 |
| Altri servizi accessori | 1 |
| Totale | 126 |

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

| Servizi di intermediazione assicurativa | Numero |
|--|---------------|
| Polizze assicurative ramo vita | 2 |
| Totale | 2 |

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”), oltre alla presunta illegittimità delle segnalazioni alla Centrale dei Rischi di Banca d’Italia o ad altre Centrali Informative; si segnala, altresì, un cospicuo numero di reclami (categoria “comunicazione ed informazioni al cliente”) attinenti le modalità, i tempi o il difetto del riscontro alle richieste di informazioni e documentazione bancarie (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

| Elementi oggetto di contestazione | Numero |
|--|---------------|
| Esecuzione operazioni | 27 |
| Segnalazione a centrale rischi | 37 |
| Anatocismo | 1 |
| Condizioni | 22 |
| Frodi e smarrimenti | 16 |
| Merito del credito o simili | 2 |
| Disfunzioni apparecchiature | 2 |
| Personale | 4 |
| Comunicazione e informazioni al cliente | 32 |
| Applicazione delle condizioni | 6 |
| Altro | 156 |
| Totale | 305 |

I reclami ricevuti sono stati trattati in conformità alla Policy interna in materia, approvata dal CdA della Banca in data 03 Marzo 2017 ed aggiornata in data 13 Maggio 2021, che prevede l’analisi in

dettaglio - da parte dell'Ufficio Reclami (in atto istituito presso il Servizio 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 caso in cui il reclamo attiene alla tematica dei servizi di pagamento il riscontro va garantito nel termine di quindici giornate lavorative decorrenti dalla data di ricezione del reclamo medesimo). La normativa interna in materia è completata dalla Circolari nn. 77/2020 e 101/2021.

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 210), l'inaccogliabilità delle pretese avanzate. N. 73 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 corso del 2022 sono stati notificati alla Banca n. 14 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, dei quali n. 7 incardinati presso il Collegio di Palermo, n. 4 presso il Collegio di Milano ed i restanti tre presso i Collegi di Torino, Bari e Napoli.

Di tali ricorsi ne risultano già decisi n. 10, di cui n. 9 in favore della Banca ed uno favorevole al ricorrente (si precisa che l'ultima delle n. 10 Decisioni citate è stata notificata nei primi giorni del 2023).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 4 Decisioni (di cui n. 3 del Collegio di Palermo ed una del Collegio di Milano) relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, tutte favorevoli alla Banca.

Nel 2022 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 30. Di essi, n. 5 risultano già decisi (tutti in maniera parzialmente favorevole ai clienti).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 36 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui n. 7 favorevoli e n. 29 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.