

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF  
ANNO 2019

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 2019, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2019 sono stati registrati n. 212 reclami, dei quali n. 120 attinenti ad operazioni e servizi bancari e n. 92 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori, mentre nessun reclamo è pervenuto 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).

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

<b>Prodotti/Servizi bancari</b>	<b>Numero</b>
Prodotti di finanziamento rateali (mutui e p/f)	26
Aperture di credito in c/c	9
Garanzie personali	2
Conti correnti	15
Depositi a risparmio	1
Assegni	10
Bancomat e carte di debito	6
Ordini di pagamento	4
On-line	7
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari	2
Dossier titoli	7
Aspetti generali	5
Altro	26
<b>Totale</b>	<b>120</b>

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

<b>Servizi di investimento e accessori</b>	<b>Numero</b>
Negoziazione conto proprio di strumenti finanziari non quotati	92
<b>Totale</b>	<b>92</b>

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

<b>Elementi oggetto di contestazione</b>	<b>Numero</b>
Esecuzione operazioni	29
Segnalazione a centrale rischi	34
Anatocismo	1
Condizioni	6
Frodi e smarrimenti	6
Merito del credito o simili	2
Personale	2
Disfunzioni apparecchiature	4
Comunicazione e informazione al cliente	111
Applicazione delle condizioni	6
Altro	11
<b>Totale</b>	<b>212</b>

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, l'infondatezza delle pretese avanzate. N. 37 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 conseguenti iniziative risarcitorie o di rimozione delle cause all'origine delle contestazioni

Nel 2019 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, Collegio di Palermo, sono stati n. 5, quattro dei quali già decisi (tre in favore della Banca). Risultano essere intervenute, altresì, n. 10 decisioni del Collegio di Palermo relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, sette delle quali favorevoli alla Banca e tre contrarie (una solo parzialmente, rispetto al *petitum* iniziale).

Nel 2019 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 9, nessuno dei quali deciso entro il 31.12.2019. Risultano essere intervenute, altresì, n. 7 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui una favorevole e sei 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.