

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF/IVASS
ANNO 2025

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 2025, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2025 sono stati registrati n. 310 reclami, dei quali n. 273 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 33 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori e n. 4 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 (categoria che comprende, soprattutto, varie tipologie di prestiti chirografari alle imprese ed i prestiti con cessione del quinto), i conti correnti, i mutui casa ed i bonifici. Con riguardo alla seconda, le segnalazioni e/o le lamentele hanno riguardato quasi esclusivamente il servizio di ricezione e trasmissione ordini relativi alle azioni della Banca.

I reclami in materia di intermediazione assicurativa, infine, hanno riguardato quasi esclusivamente polizze ramo vita.

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

Prodotti/Servizi bancari	Numero
Altre forme di finanziamento	22
Altri servizi di incasso e pagamento	9
Aperture di credito in c/c	20
Conti correnti	66
Depositi a risparmio	7
Assegni	9
Carte di credito	9
Carte di debito	14
Dossier titoli	4
Azioni	1
Bonifici	23
Crediti speciali	9
Prestiti personali	14
Mutui casa	22
Stipendi e Pensioni	1
Sito internet	2

Banca Agricola Popolare di Sicilia

Società Cooperativa Per Azioni
Sede Legale e Direzione Generale
Viale Europa 65, 97100 Ragusa
Telefono: +39 0932 603 111
info@baps.it | baps@pec.baps.it
www.baps.it

Iscrizione Registro Imprese di Ragusa
CF e PI 00026870881
REA n. 486
Albo Aziende di Credito n. 1330
Codice Univoco IOPVBGU
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aspetti generali	21
Altro	20
Totale	273

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

Servizi di investimento e accessori	Numero
Ricezione e trasmissione ordini	29
Negoziazione in conto proprio	1
Consulenza in materia di investimenti	3
Totale	33

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

Servizi di intermediazione assicurativa	Numero
Polizze assicurative ramo danni	1
Polizze assicurative ramo vita	3
Totale	4

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"); numerose sono state, poi, le doglianze in materia di segnalazioni alla Centrale dei Rischi di Banca d'Italia o ad altre Centrali Informative (cfr. tab. 4) e di esecuzione delle operazioni bancarie richieste dalla clientela.

Tab.4 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	69
Segnalazione a centrale rischi	40
Aspetti organizzativi	8
Condizioni	20
Frodi e smarrimenti	12
Merito del credito o simili	16
Disfunzioni apparecchiature	11
Personale	3

Banca Agricola Popolare di Sicilia

Comunicazione e informazioni al cliente	15
Applicazione delle condizioni	21
Anatocismo	1
Altro	94
Totale	310

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 attenga 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 dalle Circolari nn. 77/2020 e 101/2021.

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 193), l'inaccogliabilità delle pretese avanzate. N. 89 reclami, attinenti ad attività bancaria, di prestazione di servizi di investimento ed intermediazione assicurativa 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.

Nel corso del 2025, altresì, sono stati notificati alla Banca n. 31 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, di cui n. 29 incardinati presso il Collegio di Palermo.

Di tali ricorsi ne risultano già decisi n. 26, di cui n. 17 in favore della Banca e n. 9 favorevoli ai ricorrenti (quattro dei quali solo parzialmente).

Nel 2025 risultano, anche, essere intervenute n. 9 Decisioni (di cui n. 8 del Collegio di Palermo e n. 1 del Collegio di Milano) relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti; di tali Decisioni n. 6 sono state favorevoli alla Banca e n. 3 favorevoli ai clienti.

Nel 2025 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 4. Di essi n. 2 risultano già decisi (n. 1 interamente favorevole alla Banca e n. 1 parzialmente favorevole ai clienti).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 5 Decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui n. 2 interamente favorevoli alla Banca e n. 3 contrarie (tutte parzialmente, comunque, rispetto al *petitum* iniziale) alla Banca.

Banca Agricola Popolare di Sicilia



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.

Banca Agricola Popolare di Sicilia

Società Cooperativa Per Azioni
Sede Legale e Direzione Generale
Viale Europa 65, 97100 Ragusa
Telefono: +39 0932 603 111
info@baps.it | baps@pec.baps.it
www.baps.it

Iscrizione Registro Imprese di Ragusa
CF e PI 00026870881
REA n. 486
Albo Aziende di Credito n. 1330
Codice Univoco IOPVBGU
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi