

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF/IVASS  
ANNO 2024

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 2024, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2024 sono stati registrati n. 334 reclami, dei quali n. 244 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 84 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori e n. 6 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 e i mutui casa. 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 esclusivamente polizze ramo vita.

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

<b>Prodotti/Servizi bancari</b>	<b>Numero</b>
Altre forme di finanziamento	42
Altri servizi di incasso e pagamento	12
Aperture di credito in c/c	24
Effetti/Riba	4
Conti correnti	34
Depositi a risparmio	1
Assegni	6
Carte di credito	3
Carte di debito	8
Dossier titoli	2
Bonifici	13
Crediti speciali	9
Prestiti personali	20
Mutui casa	33
Aspetti generali	11
Altro	22

**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

<b>Totale</b>	<b>244</b>
---------------	------------

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

<b>Servizi di investimento e accessori</b>	<b>Numero</b>
Ricezione e trasmissione ordini	68
Custodia e amministrazione	1
Negoziante in conto proprio	8
Gestione di portafoglio	1
Consulenza in materia di investimenti	6
<b>Totale</b>	<b>84</b>

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

<b>Servizi di intermediazione assicurativa</b>	<b>Numero</b>
Polizze assicurative ramo vita	6
<b>Totale</b>	<b>6</b>

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

<b>Elementi oggetto di contestazione</b>	<b>Numero</b>
Esecuzione operazioni	56
Segnalazione a centrale rischi	60
Aspetti organizzativi	2
Condizioni	44
Frodi e smarrimenti	6
Merito del credito o simili	8
Disfunzioni apparecchiature	10
Personale	3
Comunicazione e informazioni al cliente	12

#### Banca Agricola Popolare di Sicilia

Applicazione delle condizioni	12
Altro	121
<b>Totale</b>	<b>334</b>

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. 250), l'inaccogliabilità delle pretese avanzate. N. 84 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 2024, altresì, sono stati notificati alla Banca n. 17 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, di cui n. 14 incardinati presso il Collegio di Palermo e n. 3 presso il Collegio di Milano.

Di tali ricorsi ne risultano già decisi n. 16, di cui n. 11 in favore della Banca e n. 5 favorevoli ai ricorrenti (due dei quali solo parzialmente).

Nel 2024 risultano, anche, essere intervenute n. 5 Decisioni (tutte del Collegio di Palermo) relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti; di tali Decisioni n. 2 sono state favorevoli alla Banca e n. 3 parzialmente favorevoli ai clienti.

Nel 2024 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 9. Di essi n. 6 risultano già decisi (n. 5 interamente favorevoli alla Banca e n. 1 interamente o parzialmente favorevole ai clienti).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 3 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui n. 1 favorevole alla Banca e n. 2 contrarie (tutte parzialmente, comunque, rispetto al *petitum* iniziale) alla Banca.

Dalle contestazioni e dalle altre segnalazioni ricevute la Banca ha tratto spunto per il

#### **Banca Agricola Popolare di Sicilia**



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