

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF
ANNO 2023

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 2023, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2023 sono stati registrati n. 211 reclami, dei quali n. 163 attinenti ad operazioni e servizi bancari, n. 43 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori e n. 5 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 mutui casa; 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).

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	39
Altri servizi di incasso e pagamento	2
Aperture di credito in c/c	12
Effetti/Riba	1
Conti correnti	15
Depositi a risparmio	2
Assegni	4
Carte di credito	1
Carte di debito	5
Sito Internet	1
Dossier titoli	1
Azioni	1
Bonifici	4
Crediti speciali	10

Prestiti personali	7
Mutui casa	25
Aspetti generali	18
Altro	15
Totale	163

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

Servizi di investimento e accessori	Numero
Ricezione e trasmissione ordini	37
Custodia e amministrazione	1
Negoziazione in conto proprio	1
Consulenza in materia di investimenti	4
Totale	43

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

Servizi di intermediazione assicurativa	Numero
Polizze assicurative ramo vita	4
Polizze assicurative ramo danni	1
Totale	5

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 alle condizioni contrattuali dei rapporti bancari ed alla presunta illegittimità delle segnalazioni alla Centrale dei Rischi di Banca d'Italia o ad altre Centrali Informative (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	30
Segnalazione a centrale rischi	31
Aspetti organizzativi	1
Condizioni	43
Frodi e smarrimenti	6

Merito del credito o simili	5
Disfunzioni apparecchiature	2
Personale	4
Comunicazione e informazioni al cliente	13
Applicazione delle condizioni	4
Altro	72
Totale	211

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. 133), l'inaccogliabilità delle pretese avanzate. N. 49 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. 29 reclami risultano tuttora in lavorazione.

Nel corso del 2023 sono stati notificati alla Banca n. 16 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, tutti incardinati presso il Collegio di Palermo.

Di tali ricorsi ne risultano già decisi n. 11, di cui n. 8 in favore della Banca e n. 3 favorevoli al ricorrente (uno dei quali solo parzialmente).

Risultano essere intervenute, altresì, n. 4 Decisioni (di cui n. 2 del Collegio di Palermo e n. 2 del Collegio di Milano) relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, tutte favorevoli alla Banca.

Nel 2023 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 9. Di essi, n. 7 risultano già decisi, di cui n. 2 interamente favorevoli alla Banca e n. 5 interamente o parzialmente favorevoli ai clienti.

Risultano essere intervenute, altresì, n. 25 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui n. 4 favorevoli, n. 19 contrarie (tutte parzialmente, comunque,

rispetto al *petitum* iniziale) alla Banca, mentre n. 2 ricorsi risultano rinunciati dai clienti ed estinti.

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.