

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF
ANNO 2020

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 2020, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2020 sono stati registrati n. 216 reclami, dei quali n. 131 attinenti ad operazioni e servizi bancari e n. 85 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 le altre forme di finanziamento (diverse da aperture di credito in c/c, prestiti personali, crediti speciali e costituite principalmente, nell’anno in esame, da finanziamenti con garanzia statale introdotti dalla normativa di contrasto all’emergenza pandemica da Covid 19 e, in generale, da prestiti chirografari alle imprese), i crediti già contabilizzati a sofferenza (dei quali è costituita, quasi esclusivamente, la categoria “altro”), i conti correnti e gli assegni (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

Prodotti/Servizi bancari	Numero
Altre forme di finanziamento	30
Aperture di credito in c/c	7
Effetti/Riba	2
Conti correnti	22
Depositi a risparmio	4
Assegni	9
Carte di debito	1
Carte di credito	2
Sito Internet	1
Dossier titoli	6
Bonifici	6
Crediti Speciali	5
Prestiti personali	4
Cassette di sicurezza	1
Aspetti generali	4
Altro	27
Totale	131

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

Servizi di investimento e accessori	Numero
Ricezione e trasmissione ordini	85
Totale	85

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 (tali cause costituiscono, quasi esclusivamente, la categoria “Altro”), all’esecuzione delle operazioni, a presunte indebite segnalazioni alla Centrale dei Rischi Bankitalia o ad altre Centrali Informative e a contestazioni circa la mancata concessione di affidamenti (categoria “Merito del credito o simili”), in primis finanziamenti con garanzia statale introdotti dalla normativa di contrasto all’emergenza pandemica da Covid 19 (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	48
Segnalazione a centrale rischi	43
Anatocismo	3
Condizioni	7
Frodi e smarrimenti	5
Merito del credito o simili	18
Aspetti Organizzativi	4
Disfunzioni apparecchiature	3
Comunicazione e informazioni al cliente	14
Applicazione delle condizioni	4
Altro	67
Totale	216

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 (si precisa che a far tempo dall’1.10.2020 anche il termine per il riscontro ai reclami in materia di operazioni e servizi bancari è stato esteso a 60 giorni), su attività di intermediazione assicurativa o su servizi di investimento.

All’esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 184), l’infondatezza delle pretese avanzate. N. 27 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. 3 reclami sono stati rinunziati spontaneamente dai clienti, mentre ulteriori n. 2 reclami (entrambi in materia di prestazione di servizi di investimento) sono stati oggetto di definizione transattiva.

Nel 2020 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, Collegio di Palermo, sono stati n. 5, tre dei quali già decisi (due in favore della Banca ed uno parzialmente favorevole al ricorrente). Risultano essere intervenute, altresì, n. 2 decisioni del Collegio di Palermo relative ad altrettanti ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui una è risultata favorevole alla Banca e l'altra contraria.

Nel 2020 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 22, due dei quali sono stati rinunziati dai clienti a seguito del raggiungimento di accordi transattivi con la Banca; nessuno dei rimanenti ricorsi depositati nel corso del 2020, viceversa, è stato – ad oggi – deciso. Risultano essere intervenute, altresì, n. 9 decisioni relative a ricorsi depositati nel corso degli anni precedenti, di cui due favorevoli e sette 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.