

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – RICORSI AD ABF/ACF
ANNO 2017

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”, si fornisce di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel 2017, corredato da taluni dati inerenti alle caratteristiche dei reclami ricevuti nel predetto anno.

Nel 2017 sono stati registrati n. 160 reclami, dei quali n. 125 attinenti ad operazioni e servizi bancari e n. 35 relativi alla prestazione di servizi di investimento e accessori.

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). Per quanto concerne la seconda categoria, le segnalazioni e/o le lamentele hanno riguardato quasi 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
Prodotti di finanziamento rateali (mutui e p/f)	50
Aperture di credito in c/c	3
Garanzie personali	8
Conti correnti	18
Depositi a risparmio	2
Assegni	13
Effetti cambiari	1
Bancomat e carte di debito	6
ATM	5
Ordini di pagamento	5
POS	1
On-line	8
Altro	5
Totale	125

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

Servizi di investimento e accessori	Numero
Negoziazione conto proprio di strumenti finanziari non quotati	34
Deposito titoli a custodia ed amministrazione	1
Totale	35

Le cause di doglianza più frequenti ineriscono all'esecuzione delle operazioni, a presunte indebite segnalazioni alla Centrale dei Rischi Bankitalia o ad altre Centrali Informative, alle condizioni

economiche applicate ai rapporti ed alla comunicazione e/o informazione alla clientela (cfr. tab. 3).

Tab.3 - Ripartizione dei reclami per motivazioni delle lamentele

Elementi oggetto di contestazione	Numero
Esecuzione operazioni	49
Segnalazione a centrale rischi	37
Anatocismo	3
Condizioni	28
Frodi e smarrimenti	14
Merito del credito o simili	2
Personale	3
Disfunzioni apparecchiature	5
Comunicazione e informazione al cliente	18
Aspetti organizzativi	1
Totale	160

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 o 60 giorni (a seconda che si tratti di reclami su operazioni/servizi bancari o di reclami su servizi di investimento).

All'esito di tale attività è emersa, per la maggior parte dei casi (n. 135), l'infondatezza delle pretese avanzate. Nei restanti casi (n. 25) i reclami, quasi esclusivamente attinenti ad attività bancaria, 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 2017 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, Collegio di Palermo, sono stati n. 5, dei quali n. 3 decisi entro il 31.12.2017, tutti in favore della Banca (in particolare, n. 2 non accolti e n. 1 dichiarato inammissibile).

Nel 2017 i ricorsi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie sono stati n. 8, dei quali uno solo deciso entro il 31.12.2017, in favore della 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.