

RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2020

Si riporta di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020 secondo quanto indicato nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modifiche ed integrazioni, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari".

Nel corso del 2020 Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha registrato n. 1.008 reclami, di cui:

- ❑ n. 716 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- ❑ n. 257 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori;
- ❑ n. 35 si riferiscono all'intermediazione di contratti assicurativi.

Nello schema che segue si riporta la ripartizione dei reclami ricevuti nel corso del 2020 suddivisi per macro aree.

Ripartizione dei reclami per macro area	Anno 2020	% su totale reclami 2020
Conti correnti e operazioni incasso e pagamento	434	43%
Servizi di investimento e prodotti assicurativi	249	25%
Finanziamenti	280	28%
Titoli	45	4%
Totale	1.008	100%

In relazione alla tipologia di reclami riferiti a Finanziamenti e Conti correnti e operazioni di incasso e pagamento, si riportano di seguito i dati di dettaglio sulle casistiche più frequenti:

- ❑ Comunicazioni alla Clientela (n. 293), principalmente concernenti la rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n. 209), scarse o errate informazioni fornite dalla Banca (n. 18), segnalazioni relative all'invio della corrispondenza (n. 8), Call Center (n. 5), assegni insoluti (n. 5), successioni (n. 5), lamentele non riferibili ad un'unica casistica (n. 13).
Dei n. 293 reclami riferiti alle Comunicazioni alla Clientela, n. 14 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 1 caso, mentre n. 63 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.
- ❑ Esecuzione delle Operazioni (n. 131), principalmente riferiti alla rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n. 28), operazioni e/o addebito errato (n. 18), ritardi chiusura conto corrente (n. 17), mancata esecuzione delle operazioni (n. 14), ritardi nell'esecuzione delle operazioni (n. 8), concessione Finanziamento/Prestito Personale (n. 5), lamentele non riferibili ad un'unica casistica (n. 4).
Dei n. 131 reclami riferiti all'Esecuzione delle Operazioni, n. 22 lamentano un danno economico, mentre n. 37 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.
- ❑ Aspetti Organizzativi (n. 117), principalmente riferibili all'operatività posta in essere tramite malfunzionamento del sito internet della Banca (n. 41), segnalazioni relative all'invio della corrispondenza (n. 26), lamentele verso le Filiali (n. 16), non riferibili ad un'unica casistica (n. 17).
Dei n. 117 reclami riferiti agli Aspetti Organizzativi, n. 5 casi lamentano un danno economico, mentre n. 12 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.
- ❑ Frodi/Smarrimenti (n. 108), principalmente riferibili a segnalazioni relative al furto della carta Bancomat (n. 49), frode (n. 28), clonazione del Bancomat (n. 15), *phishing* (n. 15).
Dei n. 108 reclami riferiti a Frodi/Smarrimenti, n. 95 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 39 casi, mentre n. 9 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.

- ❑ Merito di Credito (n. 23), principalmente riferibili alla mancata concessione della rateazione del premio di polizza di Allianz S.p.A.
Dei n. 23 reclami riferiti al Merito di Credito, n. 1 caso lamenta un danno economico, mentre n. 2 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.
- ❑ Applicazione delle Condizioni (n. 20), principalmente riferibili al canone di conto corrente (n. 11).
Dei n. 20 reclami riferiti all'Applicazione delle Condizioni, n. 8 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 1 caso. Tutti i reclami risultano composti al 31.12.2020.
- ❑ Condizioni (n. 9), principalmente riferibili al canone di conto corrente (n. 7). Dei n. 9 reclami riferiti alle Condizioni, n. 2 lamentano un danno economico, mentre n. 2 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2020.

Con riferimento ai n. 249 reclami riferiti ai Servizi di investimento e prodotti assicurativi le contestazioni riguardano prevalentemente la prestazione dei servizi di consulenza e collocamento da parte della Banca per il tramite della propria rete di Consulenti finanziari abilitati all'offerta fuori sede.

Nello schema che segue si riporta il dettaglio della gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2020.

Dettaglio gestione dei reclami	n. reclami	% su totale reclami
Reclami composti	812	81%
Reclami in valutazione al 31.12.2020	196	19%
Totale	1.008	100%
Ricorsi all'ABF ricevuti nell'anno	13	1,2%
Ricorsi all'ACF ricevuti nell'anno	8	0,7%