

## RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2019

Si riporta di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019 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 2019 Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha registrato n. 1.011 reclami, di cui:

- ❑ n. 813 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- ❑ n. 171 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori;
- ❑ n. 27 si riferiscono all'intermediazione di contratti assicurativi di Ramo I.

Nello schema che segue si riporta la ripartizione dei reclami ricevuti nel corso del 2019 suddivisi per macro aree.

Ripartizione dei reclami per macro area	Anno 2019	% su totale reclami 2019
Conti correnti e operazioni incasso e pagamento	368	36%
Servizi di investimento e prodotti assicurativi	188	19%
Finanziamenti	444	44 %
Titoli	11	1 %
<b>Totale</b>	<b>1.011</b>	<b>100%</b>

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. 298)**, principalmente concernenti la rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n. 251), successione (n. 5), Call Center (n. 5), canone conto corrente (n. 5), lamentele non riferibili ad un'unica casistica (n. 12).  
Dei n. 298 reclami riferiti alle Comunicazioni alla Clientela, n. 15 lamentano un danno economico, mentre n. 61 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2019.
- ❑ **Esecuzione delle Operazioni (n. 174)**, principalmente riferiti alla rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n. 87), a ritardi chiusura conto corrente (n. 21), operazioni e/o addebito errato (n. 16), successione (n. 8), lamentele non riferibili ad un'unica casistica (n. 8).  
Dei n. 174 reclami riferiti all'Esecuzione delle Operazioni, n. 28 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 2 casi, mentre n. 21 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2019.
- ❑ **Aspetti Organizzativi (n. 162)**, principalmente riferibili all'operatività posta in essere tramite malfunzionamento del sito internet della Banca (n. 61), Call Center (n. 26), segnalazioni relative all'invio della corrispondenza (n. 25), lamentele verso le Filiali (n. 10), non riferibili ad un'unica casistica (n. 9).  
Dei n. 162 reclami riferiti agli Aspetti Organizzativi, n. 9 casi lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 1 caso, mentre n. 22 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2019.
- ❑ **Merito di Credito (n. 87)**, tutti riferibili alla mancata concessione della rateazione del premio di polizza di Allianz S.p.A.. Nessun cliente lamenta un danno economico, mentre n. 5 casi risultano ancora in corso la valutazione della Banca al 31.12.2019.
- ❑ **Frodi/Smarrimenti (n. 43)**, principalmente riferibili a segnalazioni relative alla clonazione della carta bancomat (n. 25), frode (n. 10), Fidejussione Falsa (n. 3).  
Dei n. 43 reclami riferiti a Frodi/Smarrimenti, n. 40 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 9 casi, mentre n. 4 casi risultano ancora in corso le valutazioni della Banca al 31.12.2019.

- Applicazione delle Condizioni (n. 20), principalmente riferibili al canone di conto corrente (n. 12). Dei n. 20 reclami riferiti all'applicazione delle condizioni, n. 12 lamentano un danno economico, mentre n. 1 caso risulta ancora in corso la valutazione della Banca al 31.12.2019.
- Condizioni (n. 12), principalmente riferibili al canone di conto corrente (n. 8). Dei n. 12 reclami riferiti alle condizioni, n. 5 lamentano un danno economico. Tutti i reclami risultano composti al 31.12.2019.

Con riferimento ai n. 188 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 2019.

<b>Dettaglio gestione dei reclami</b>	<b>n. reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Reclami composti	857	85%
Reclami in valutazione al 31.12.2019	154	15%
<b>Totale</b>	<b>1.011</b>	<b>100%</b>
Ricorsi all'ABF ricevuti nell'anno	17	1,6%
Ricorsi all'ACF ricevuti nell'anno	4	0,4%