

RENDICONTO SULLA SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI NEL CORSO DEL 2016

Si riporta di seguito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016 secondo quanto indicato nelle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari".

Nel corso del 2016 Allianz Bank Financial Advisors S.p.A. ha registrato n. 824* reclami pervenuti, di cui:

- ❑ n. 515 si riferiscono a prodotti e servizi bancari e finanziari;
- ❑ n. 306 si riferiscono a servizi di investimento ed accessori;
- ❑ n. 3 si riferiscono all'intermediazione di contratti assicurativi di Ramo I.

*di cui n. 1 registrato come reclamo riferito sia a prodotti finanziari che all'intermediazione di un contratto assicurativo.

Nello schema che segue si riporta la ripartizione dei reclami ricevuti nel corso del 2016 suddivisi per macro aree.

Ripartizione dei reclami per macro area	Anno 2016	% su totale reclami 2016
Conti correnti e operazioni incasso e pagamento	271	34%
Servizi di investimento e prodotti assicurativi	258	31%
Titoli	51	6 %
Finanziamenti	244	29 %
Totale	824*	100%

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

- ❑ **Comunicazioni alla Clientela (n. 169)**, principalmente concernenti i finanziamenti relativi alla rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n.132), alla mancata preventiva informazione relativa all'iscrizione del nominativo ai Sistemi di Informazioni Creditizie (n.5), a incomplete o errate informazioni fornite dalla Banca (n. 8), alla gestione di pratiche di successione (n. 5), all'invio delle comunicazioni (n. 4).
Dei n. 169 reclami riferiti alle Comunicazioni alla Clientela, n. 12 lamentano un danno economico, risarcito dalla Banca in n. 4 casi, mentre per n. 74 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.
- ❑ **Esecuzione delle operazioni (n. 118)**, principalmente concernenti i finanziamenti relativi alla rateazione di premi di polizze danni di Allianz S.p.A. (n. 50) prevalentemente per problemi di allineamento in relazione ai sistemi interbancari, a ritardi (n. 17), a mancata esecuzione delle operazioni (n. 16), ad errori (n. 9), alla negoziazione di assegni (n. 8). Con riferimento ai ritardi, n. 16 casi si riferiscono ai tempi di attesa per la chiusura del conto corrente.
Dei n. 118 reclami riferiti all'esecuzione delle operazioni, n. 30 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 7 casi, mentre per n. 26 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.
- ❑ **Aspetti Organizzativi (n. 55)**, principalmente riferibili a segnalazioni relative all'invio della corrispondenza (n. 21), al malfunzionamento del sito internet della Banca (n. 18), a problematiche connesse all'utilizzo/attivazione della carta bancomat (n. 5).
Dei n. 55 reclami riferiti agli Aspetti Organizzativi, n. 13 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 2 casi, mentre per n. 13 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.
- ❑ **Frodi/Smarrimenti (n. 48)**, nello specifico risultano pervenute n. 35 lamentele riferite alla clonazione della carta bancomat, di cui n. 7 a seguito del relativo furto, n. 7 riferiti alla negoziazione di assegni, n. 2 riferiti a disposizioni di bonifico. I n. 48 reclami riferiti a Frodi/Smarrimenti lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 15 casi, mentre per n. 13 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.

- ❑ **Merito di Credito (n. 45)**, principalmente riferibili alla mancata concessione di un finanziamento per la rateazione del premio di polizza di Allianz S.p.A. (n.43). N. 2 casi lamentano un danno economico non risarcito, per n. 13 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.
- ❑ **Applicazione delle Condizioni (n. 38)**, principalmente riferibili all'applicazione delle condizioni di conto corrente (n.35). Dei n. 38 reclami riferiti all'applicazione delle condizioni, n. 36 lamentano un danno economico risarcito dalla Banca in n. 24 casi, mentre per n. 2 casi risultano al 31.12.2016 ancora in corso le valutazioni della Banca.

Con riferimento ai n. 258 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 2016.

Dettaglio gestione dei reclami	n. reclami	% su totale reclami
Reclami composti	593	72%
Reclami in valutazione al 31.12.2016	231	28%
Totale	824	100%
Ricorsi all'ABF ricevuti nell'anno	9	1%