

# Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

---

**ANNO 2020**

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO .....	3
PREMESSA .....	4
L'UFFICIO RECLAMI .....	5
A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION).....	5
DATI DI RENDICONTAZIONE .....	6
ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2020 .....	22
CONCLUSIONI .....	26

### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il documento si prefigge l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'attività di gestione dei reclami pervenuti nell'arco dell'anno 2020, in ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in vigore sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. In particolare, la sezione XI, paragrafo 3 *"Gli intermediari svolgono nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. In questo ambito, gli intermediari valutano se le criticità riguardano anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo. Il responsabile e/o l'ufficio incaricato della trattazione dei reclami predisponde una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati. La funzione di conformità o, in sua assenza, dell'internal audit, riferiscono agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal responsabile e con periodicità almeno annuale su: i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti; ii) le pronunce dell'Arbitro bancario Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate"*.

Il contenuto della presente relazione è altresì coordinato anche con quanto richiesto da Consob con riguardo ai reclami attinenti la prestazione dei servizi di investimento come previsto dalla delibera Consob nr. 17297/2010 e successivi aggiornamenti e per i prodotti e servizi assicurativi, da quanto definito di cui al provvedimento IVASS nr. 46/2016.

### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## PREMESSA

Banca Popolare Sant'Angelo riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti e sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela. Un effettivo e positivo dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione. In tale ottica la Banca Popolare Sant'Angelo cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi, mai del tutto eliminabili, con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca - cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente e rende, pertanto, necessaria, indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e, in particolare, della filiale che gestisce concretamente la posizione con il cliente. In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia, l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2020, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## L'UFFICIO RECLAMI

La trattazione dei reclami è affidata all'U.S. Affari Legali e Societari, la cui struttura è separata ed indipendente da tutti gli organi aziendali, onde consentire la massima imparzialità dell'istruttoria e prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. L'ufficio assicura che il trattamento dei reclami verrà svolto secondo quanto previsto dalla normativa, in maniera esaustiva rispetto alle contestazioni sollevate. Garantisce, inoltre, che verranno specificate, nella comunicazione di riscontro, le modalità per mezzo delle quali l'Istituto provvederà a realizzare quanto richiesto dal cliente, nell'ipotesi di accoglimento dell'istanza, ovvero le motivazioni che hanno determinato il rigetto della domanda.

## A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)

Qualora le conclusioni cui è pervenuta la Banca non fossero condivise, è possibile rivolgersi ai seguenti organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie:

1. Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
2. Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)
3. Organismo di Conciliazione Bancaria, costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario;
4. IVASS, Servizio Vigilanza Intermediari.

È altresì possibile presentare Esposti alla Banca d'Italia ed alla Consob in relazione agli ambiti di competenza delle due Autorità.

### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## DATI DI RENDICONTAZIONE

Nel corso dell'anno 2020, sono pervenuti complessivamente 47 reclami distinti come di seguito specificato:

- a) n. 41 reclami sui servizi bancari e finanziari; n. 6 reclami sui servizi di investimento;
- b) nessun reclamo in materia di intermediazione assicurativa.

Nel periodo di riferimento **sono stati presentati** i seguenti **ricorsi**:

### ❖ ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

- **1 ricorso del 30 marzo 2020 presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), definito nel 2020:** la domanda della ricorrente, così come formulata, era diretta ad ottenere la condanna della Banca alla costituzione di un nuovo rapporto contrattuale, esente da costi, finalizzato alla mera collocazione, in attesa della loro vendita, dei titoli azionari posseduti dalla società ricorrente. Secondo il pacifico orientamento dei Collegi territoriali, le domande, volte ad ottenere un provvedimento di natura costitutiva, suscettibile di determinare una modifica del rapporto giuridico tra le parti, non rientrano nella competenza dell'ABF, circoscritta dalle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" alle sole questioni "aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà" (cfr. sez. I, par. 4). Né risultava chiaramente e univocamente proposta in ricorso una domanda di accertamento del diritto della società ricorrente alla chiusura del conto corrente nr. \*71, intrattenuto con la resistente. Parte istante era intenzionata a procedere alla chiusura dell'anzicennato c/c, solo dopo avere ottenuto il trasferimento del suo dossier titoli in un nuovo conto senza spese;

#### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

#### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

trasferimento che, risolvendosi in un facere infungibile, non può essere ordinato dall'Arbitro. La Banca ha espressamente manifestato la sua disponibilità a venire incontro alle esigenze della cliente in merito ad un'esenzione, quanto meno per 12 mesi, delle spese e dei costi di gestione del dossier titoli, nonché a procedere alla chiusura del conto corrente intestato alla società ricorrente, previo contatto telefonico con il legale rappresentante di quest'ultima.

**Decisione di inammissibilità.**

- **1 ricorsi del 17 ottobre 2020 presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), definito nel 2021:** la questione oggetto della presente decisione concerne la presunta illegittimità di una segnalazione eseguita dalla Banca ai danni del ricorrente nella banca dati CRIF. In merito alla presunta illegittimità della segnalazione presente in CRIF a carico del ricorrente il Collegio ha richiamato la disposizione di cui all'art. 125 del TUB in materia di banche dati unitamente al disposto di cui all'art. 4 comma 7 del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (Provvedimento del Garante n. 8 del 16 novembre 2004) ove è previsto che “Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. I dati relativi al primo ritardo di cui al comma 6 possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato”. Nel caso di specie dalla documentazione versata in atti si rilevava che l'esistenza della segnalazione risultava incontestata tra le parti. La domanda di cancellazione della segnalazione è stata ritenuta infondata, atteso che in atti risultava prodotto il relativo preavviso effettuato tramite raccomandata a/r della quale veniva provata la ricezione tramite la produzione della ricevuta di ritorno attestante la

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

ricezione (cfr. ABF Napoli n. 6488/15). Alla luce di quanto sopra, il Collegio ha rigetto il ricorso. **Decisione di non accoglimento.**

- **1 ricorso del 7 ottobre 2020 presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) definito nel 2021:** la questione dedotta innanzi all' Arbitro attiene a un contratto stipulato in data 23/1/2008. Trattandosi dunque di una controversia avente ad oggetto un rapporto negoziale sorto anteriormente al 1° gennaio 2009, ma ancora produttivo di effetti successivamente a tale data, occorre avere riguardo al petitum, onde verificare se esso si fondi su vizi genetici di detto rapporto, dando luogo a incompetenza temporale, o su una divergenza tra le parti che riguarda effetti del negozio giuridico prodottisi dopo il 1° gennaio 2009, sussistendo allora la competenza dell'ABF (cfr. Collegio di Coordinamento, n. 72/2014). Poiché, nella stessa prospettazione del ricorrente, i vizi dedotti attengono al momento genetico, l'eccezione preliminare di inammissibilità ratione temporis del ricorso sollevata dalla banca è stata ritenuta fondata. **Decisione di inammissibilità.**

#### ❖ **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

- **0 ricorsi presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) nell'anno 2020.**

Con precipuo riferimento alle decisioni intervenute nel corrente anno si precisa:

- **È stato deciso nel corso del 2020 nr. 1 ricorso incoato nel 2018**, nel quale l'intermediario Banca Popolare Sant'Angelo s.c.p.a è stato condannato al risarcimento danni, avendo ritenuti violati da parte della Banca gli obblighi di

#### **SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

#### **UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento. In particolare: i) contestazioni mosse alla profilatura del ricorrente: si rileva come, sia in occasione delle verifiche svolte internamente sia in sede di procedimento ACF, non è emerso alcun comportamento anomalo della Banca, avendo quest'ultima predisposto l'opportuno questionario prescritto per legge e avendo raccolto le informazioni rilasciate di tempo in tempo dal Cliente, attribuendo allo stesso il relativo profilo di rischio. Le evidenze documentali, pertanto, escludono qualsivoglia violazione da parte della Banca riferita alla corretta profilatura dello stesso; ii) operazioni sottoscritte in contropartita diretta con altri soci della Banca: si è ribadito che tali acquisti sono avvenuti mediante la conclusione di un accordo di compravendita diretto tra le controparti (acquirente e cedente), per i quali la Banca non ha prestato alcun servizio di investimento, essendo intervenuta solo al fine di regolare la compravendita diretta tra soci. Sul punto, una Decisione ACF emessa da altro Collegio ha affermato, in relazione agli stessi moduli di acquisto della Banca, che i predetti esulano dalla competenza dell'ACF in quanto operazioni tra soggetti privati (cfr. Decisione ACF n. 1981 del 07 novembre 2019); iii) contestazioni riproposte in merito alla presunta illiquidità delle azioni emesse dalla Banca ovvero all'inadempimento da parte dell'intermediario agli obblighi informativi: devono essere respinte, in quanto generiche, destituite di qualsiasi fondamento e non afferenti al caso di specie. Circa l'asserita illiquidità delle azioni, la Banca ha riaffermato come al momento delle operazioni di acquisto, le azioni fossero liquide, sottolineando peraltro come, anche in sede ACF, non sia stata accertata la natura illiquida delle azioni della Banca. Per quanto attiene invece all'adempimento degli obblighi informativi, fermo restando che per le operazioni eseguite in contropartita diretta la Banca non ha prestato alcun servizio di consulenza, in occasione dell'aumento di capitale datato 2013 la Banca ha agito nel pieno rispetto della normativa di riferimento, mettendo a

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

disposizione del cliente una dettagliata e chiara descrizione delle caratteristiche e dei rischi delle azioni di cui è causa. La Banca ha altresì provveduto, di tempo in tempo, a fornire adeguata rendicontazione in merito alle operazioni di investimento effettuate dal Cliente. Da ultimo, anche in questa sede, si è contestata la presunta volontà di vendita dei titoli da parte del ricorrente per mancata formalizzazione della sottoscrizione necessario affinché la Banca potesse dar seguito alle sue richieste. iv) asserita violazione da parte della Banca di quanto previsto nella Comunicazione Consob n. 9019104 del 2 marzo 2009 e nella Comunicazione Consob n. 90430 del 24 novembre 2015: in primo luogo si è osservato che, al momento degli acquisti, le azioni non erano annoverabili tra i titoli illiquidi, e in secondo luogo che la Banca ha veicolato al cliente le informazioni dovute in forza della Comunicazione Consob n. 90430 tramite gli estratti del conto deposito titoli, debitamente ricevuti e mai contestati dallo stesso.

- **È stato deciso nel corso del 2021 nr. 1 ricorso incoato nel 2019 (pendente alla data della pregressa rendicontazione)**, nel quale l'intermediario Banca Popolare Sant'Angelo s.c.p.a è stato condannato al risarcimento danni, avendo ritenuti violati da parte della Banca gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento. In particolare: i) inadeguatezza delle operazioni di cui è causa rispetto ai propri profili; ii) mancata corretta informazione sulle caratteristiche e rischiosità del titolo, compresa l'illiquidità delle azioni della Banca.

La presente Decisione presentava diversi profili di criticità sia in merito alla asserita inconsapevolezza in sede di sottoscrizione dei questionari MIFID sia con riferimento al valore degli importi complessivi investiti in strumenti finanziari da parte dei ricorrenti stessi.

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

In conclusione, si ritiene utile precisare che per entrambe le decisioni assunte dall'Arbitro per le Controversi Finanziarie, non essendo la Banca tenuta ad adempiere spontaneamente alle decisioni emesse dallo stesso, ove non ne condivide le motivazioni alla base, in quanto le stesse non sono pronunce di carattere giurisdizionale, senza che ciò configuri una condotta contraria alla normativa vigente, considerati i profili di criticità che entrambe le decisioni presentavano, la Banca non ha adempiuto.

\*\*\*\*\*

Con riferimento agli **ESPOSTI inoltrati alla Banca d'Italia e/o alla Consob** pervenuti nel **2020** si riferisce quanto segue:

- Nr. 11 alla Banca d'Italia
- Nr. 0 alla Consob

Con riferimento agli esposti presentati alla Banca d'Italia, si riassumono di seguito le problematiche sollevate:

<b>ESPOSTI/RICHIESTE PERVENUTI ED EVASI NEL 1° SEMESTRE 2020</b>				
<b>Data ricezione missiva di Banca d'Italia</b>	<b>Cliente</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Data evasione risposta</b>	<b>Motivazione dell'esposto e provvedimenti adottati</b>
14/01/2020	1	Incasso assegno	24/01/2020	Esposto contestuale a reclamo. La reclamante chiede la documentazione relativa all'incasso di un proprio assegno. La Banca ha risposto inoltrando copia della distinta di versamento dell'assegno sul rapporto di conto corrente

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				accesso presso il ns Istituto e intestato alla suddetta società.
10/03/2020	2	Restrizione ipoteca	11/03/2020	Esposto contestuale al reclamo. Il cliente reitera una richiesta di restrizione ipotecaria, già rifiutata in precedenza dall'Istituto. La Banca ha comunicato il rigetto della richiesta di restrizione, stante la persistente morosità della società e reiterando la disponibilità al perfezionamento della delibera di frazionamento del mutuo, o alla valutazione di ulteriori proposte finalizzate alla liberazione dell'immobile posto a garanzia del rapporto di mutuo.
20/03/2020	3	Segnalazione nell'Archivio CAI	01/04/2020	La società ha lamentato, direttamente agli Uffici preposti della Banca d'Italia, la illegittima segnalazione dei suoi dati nell'Archivio CAI da parte dell'Istituto, chiedendone la cancellazione. La Banca ha risposto inoltrando il riscontro fornito al cliente, nel quale viene confermata la legittimità dell'iscrizione e l'impossibilità di accogliere la richiesta di cancellazione.
17/04/2020	4	Restrizione di ipoteca e sospensione mutuo	04/05/2020	Facendo seguito al precedente esposto, la società lamenta nuovamente il mancato accoglimento dell'istanza di restrizione ipotecaria e di sospensione del mutuo. La Banca ha risposto inoltrando il riscontro fornito al cliente, in cui viene accolta l'istanza relativa alla liberazione dal vincolo ipotecario e rigettata la richiesta di sospensione delle rate di

**SEDE LEGALE**

 Palazzo Frangipane  
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

 Palazzo Petyx  
 via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
 Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				mutuo in quanto la società reclamante è classificata fra i crediti deteriorati ed il Decreto Cura Italia prevede che la moratoria debba essere concessa solamente alla clientela in bonis.
04/05/2020	5	Segnalazione irregolarità e/o scorrettezza di operazioni	21/05/2020	La società reclamante richiede, con esposto presentato direttamente a Banca d'Italia, che sia avviata apposita procedura di controllo per valutare l'operato della Banca in merito all'accreditamento della somma di € 380.000,00 mediante sistema SEPA Direct Debit Business to Business e alla successiva revoca della provvista, procedendo anche allo storno di alcuni bonifici già regolarmente effettuati e consolidati. La Banca chiarisce che la segnalazione per "operazioni irregolari e/o scorrette" risulta essere del tutto pretestuosa ed infondata. Si evidenzia inoltre che l'esposto è stato oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità giudiziaria che ha accolto in toto le difese spiegate dalla Banca, confermando il provvedimento di sequestro conservativo già emesso in danno della Agri Food s.r.l.
04/05/2020	6	Segnalazione in Centrale dei rischi	21/05/2020	Il cliente ha lamentato direttamente agli Uffici preposti della Banca d'Italia l'indebita segnalazione del suo nominativo in Centrale Rischi, chiedendone la cancellazione. La Banca ha risposto allegando le due missive inoltrate al cliente, nelle quali

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				viene ricostruita la posizione debitoria del cliente e viene confermata la legittimità della Segnalazione in Centrale Rischi effettuata a luglio 2018 a seguito dell'accordo transattivo raggiunto e del conseguente versamento effettuato, a seguito della quale la posizione debitoria è stata estinta.
14/05/2020	7	Segnalazione in Centrale dei rischi	11/06/2020	Il cliente ha lamentato direttamente agli Uffici preposti della Banca d'Italia l'indebita segnalazione del nominativo suo e dei garanti in Centrale Rischi, contestando inoltre il mancato riscontro ad una email certificata inviata alla Banca, comunicando infine di aver presentato un ricorso ex art. 700 c.p.c presso il Tribunale di Sciacca. La Banca ha risposto evidenziando di avere dato tempestivo riscontro alle missive del reclamante e comunicando che sono intervenute tra le parti trattative per il bonario componimento della lite sino al raggiungimento di un accordo. Il predetto accordo ha previsto che la Banca cancellasse le segnalazioni effettuate presso la Centrale dei Rischi e presso tutti i sistemi di informazione creditizia, mentre il cliente avrebbe provveduto al pagamento della somma di € 1.500,00 a tacitazione di ogni diritto o azione, oltre alla contestuale rinuncia al ricorso giudiziale.

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
 via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
 Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

27/07/2020	8	Mancata concessione finanziamento DI. Cura Italia	09/09/2020	<p>La Banca ha motivato il mancato accoglimento dell'ulteriore richiesta di finanziamento di € 75.000 (pari al 25% dei ricavi del bilancio 2019) ai sensi dell'art 13. Co.1 del D.L. Liquidita n. 23/2020, in quanto indipendentemente dalla situazione contingente legata al Covid19, si rilevava una struttura patrimoniale, economica e finanziaria non adeguata al sostenimento di ulteriore e gravoso impegno finanziario. Gli indici patrimoniali ed economici uniti ai flussi finanziari sono stati valutati non brillanti e sicuramente non idonei alla concessione di nuova finanza. Quest'ultima tra l'altro non è stata ben delineata neanche nello scopo indice quest'ultimo di scarsa capacità di programmazione ed implementazione di piani di ripresa.</p>
05/08/2020	9	mancata esecuzione da parte della Banca di un ordine di bonifico entro una certa data		<p>Il Notaio incaricato stipulava atto di mutuo fondiario numero di repertorio con il quale il nostro Istituto concedeva l'importo di euro 200.000,00 alla parte mutuataria e alla datrice d'ipoteca di immobile oggetto di acquisto. Il contratto di mutuo fondiario sottoscritto prevedeva la costituzione di deposito cauzionale infruttifero presso la Banca, a garanzia dell'adempimento di tutti gli obblighi posti a carico della Parte Mutuataria ai sensi del</p>

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
 via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
 Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				<p>medesimo contratto e dei relativi allegati. E, segnatamente, la documentazione prevista veniva consegnata in Filiale in data 07/07 u.s. e verificata dal nostro Ufficio Mutui in data 9.7. u.s. In pari data veniva autorizzata l'erogazione delle somme alla Filiale che provvedeva ad effettuare regolare bonifico a parte venditrice.</p> <p>Il bonifico con valuta Banca del 13.7 u.s. veniva regolarmente ricevuto dalla esponente il giorno successivo (dal 9 luglio, numero due giorni banca come previsto dalla vigente normativa in materia di sistemi di pagamento).</p>
24/09/2020	10	Estinzione anticipata del finanziamento	01/10/2020	<p>Il cliente ha lamentato l'addebito della rata di mutuo nonostante l'estinzione anticipata. Il rapporto di mutuo addebitava le rate ogni giorno 5 di inizio mese su un conto corrente acceso presso Unicredit mediante SDD. La procedura Gestione Incassi, che possiede tale informazione, considerate le tempistiche di scambio dei flussi interbancari, al fine di addivenire per tempo all'addebito della rata ed evitare di generare uno scaduto, predispose, quindici giorni prima della naturale scadenza, l'invio alla controparte per l'incasso. L'estinzione anticipata del mutuo è avvenuta in un momento successivo all'invio del flusso SDD, in attesa di</p>

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				<p>maturazione valuta per essere addebitato sul conto corrente, ovvero in data 30 giugno 2020. Difatti, in data 5 luglio, correttamente, le procedure di Unicredit hanno provveduto all'addebito della rata sul conto corrente e, accorgendosi di un addebito non dovuto, hanno disposto manualmente in data 22 luglio un cosiddetto "refund" dell'SDD. Tale operazione ha generato in automatico il riaccredito sul conto corrente di importo pari alla rata addebitata e la chiusura, sulla nostra Banca, di un addebito non riuscito.</p> <p>Al fine di scongiurare il verificarsi in futuro di casi analoghi, la Banca ha investito della vicenda l'outsourcer CSE per verificare le funzionalità operative specifiche in materia di "flussi interbancari" da seguire.</p> <p>Si è proceduto alla modifica di una impostazione tabellare per il tramite della quale è possibile effettuare un RC4 (richiamo di un SDD prodotto dalla procedura Mutui) fino a 3 giorni prima del pagamento. Conseguentemente è stato aggiornato il relativo <b>ordine di servizio interno (2273)</b>.</p>
--	--	--	--	--

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

23/12/2020	11	Segnalazione in Centrale Rischi	31/12/2020	<p>Con note del 23 settembre e 1 ottobre 2020, gli esponenti hanno lamentato la mancata applicazione da parte del nostro Istituto dei termini di sospensione ex art. 20 l. 44/99, previsti per le vittime di usura ed estorsione, ai rapporti intrattenuti presso una delle nostre Filiali. La Banca ha provveduto alla rettifica delle segnalazioni nella Centrale dei Rischi per i rapporti di conto corrente determinate da un disallineamento dell'utilizzo della linea autoliquidate e dell'utilizzo della linea a revoca ed ha altresì richiesto a C.S.E. gli opportuni interventi procedurali atti a non consentire una classificazione peggiorativa del credito. Con riguardo agli interessi inesigibili maturati sui relativi rapporti, si è provveduto alla relativa rettifica contabile con valuta e a decorrere dal 01/10/2020, i rapporti di conto corrente sono stati resi infruttiferi con conseguente abbuono delle competenze e commissioni maturande. È stata invece confermata e ribadita la correttezza della segnalazione alla Centrale dei Rischi relativa agli attuali saldi dei rapporti di conto in quanto l'esposizione debitoria è determinata dall'utilizzo della carta di credito,</p>
------------	----	---------------------------------	------------	---

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
 via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
 Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

				<p>mentre il rapporto di conto anticipi presenta un utilizzo in sconfino per fatture scadute e non pagate. Nessuna anomalia è invece stata rilevata in merito al rapporto di mutuo chirografario n. 9008419. Sulla base nuovo provvedimento di sospensione dei termini concesso alle società reclamante, comunicate con le diffide del 20 novembre e 22 dicembre 2020, si è provveduto alla ulteriore sospensione del rapporto di mutuo chirografario ed al prolungamento della scadenza dei fidi di conto con estensione delle garanzie prestate da Medio Credito Centrale alle nuove scadenze contrattuali.</p>
--	--	--	--	---

\*\*\*\*\*

Con riferimento alle **PRONUNCE DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA** su fattispecie oggetto di precedenti reclami, si comunica che ad oggi non si registrano tali evidenze, ad eccezione di una sola pronuncia da parte dell'Autorità Giudiziaria, che ha definito il senso favorevole alla Banca una questione oggetto di precedente reclamo ed esposto, correttamente ritenuti infondati da quest'ultima.

Si precisa che è ad oggi pendente dinanzi al Tribunale Civile di Palermo un giudizio promosso da una società in persona del suo legale rappresentante ed amministratore unico avente ad oggetto la responsabilità della Banca per gli inadempimenti connessi alla sottoscrizione delle azioni e, per l'effetto, condannare la banca al risarcimento del danno corrispondente alle somme impiegate per l'acquisto dei titoli pari ad Euro

**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

12.600,00 per la società ed Euro 8.400,00 per il suo legale rappresentante, oltre interessi e rivalutazione monetaria; nonché a dichiarare non congrua la somma di Euro 380,00 quantificata dalla Banca a titolo di spese per la ricerca e produzione della documentazione richiesta da parte attrice e determinare, pertanto, in relazione a tali spese, l'esatto importo che, in conformità alla normativa di settore, viene ritenuto di ammontare non superiore a Euro 100,00. La Banca si è costituita in giudizio. Udienda di comparizione parti fissata per il 29/04/2021.

\*\*\*\*\*

## TEMPISTICHE DI EVASIONE

I giorni medi di evasione sono stati i seguenti:

- a) 17,7 giorni<sup>1</sup> per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari;
- b) 38,7 giorni<sup>2</sup> per i reclami sui servizi di investimento;

---

<sup>1</sup> A fronte dei 30 giorni previsti dalla normativa vigente.

<sup>2</sup> A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa in vigore.

### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

Segue tabella riassuntiva di quanto sopra riportato

	RECLAMI RICEVUTI	TIPOLOGIA	% RECLAMI RISOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	ORGANO ADITO	RICORSI RICEVUTI
ANNO 2020	41	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	17,7 giorni <sup>3</sup>	ABF	1
	6	SERV. INVESTIMENTO	100%	38,7 giorni <sup>4</sup>	ACF	0
	0	INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	n.d.	n.d.	IVASS	0

<sup>3</sup> A fronte dei 30 giorni previsti dalla normativa vigente.

<sup>4</sup> A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa vigente.

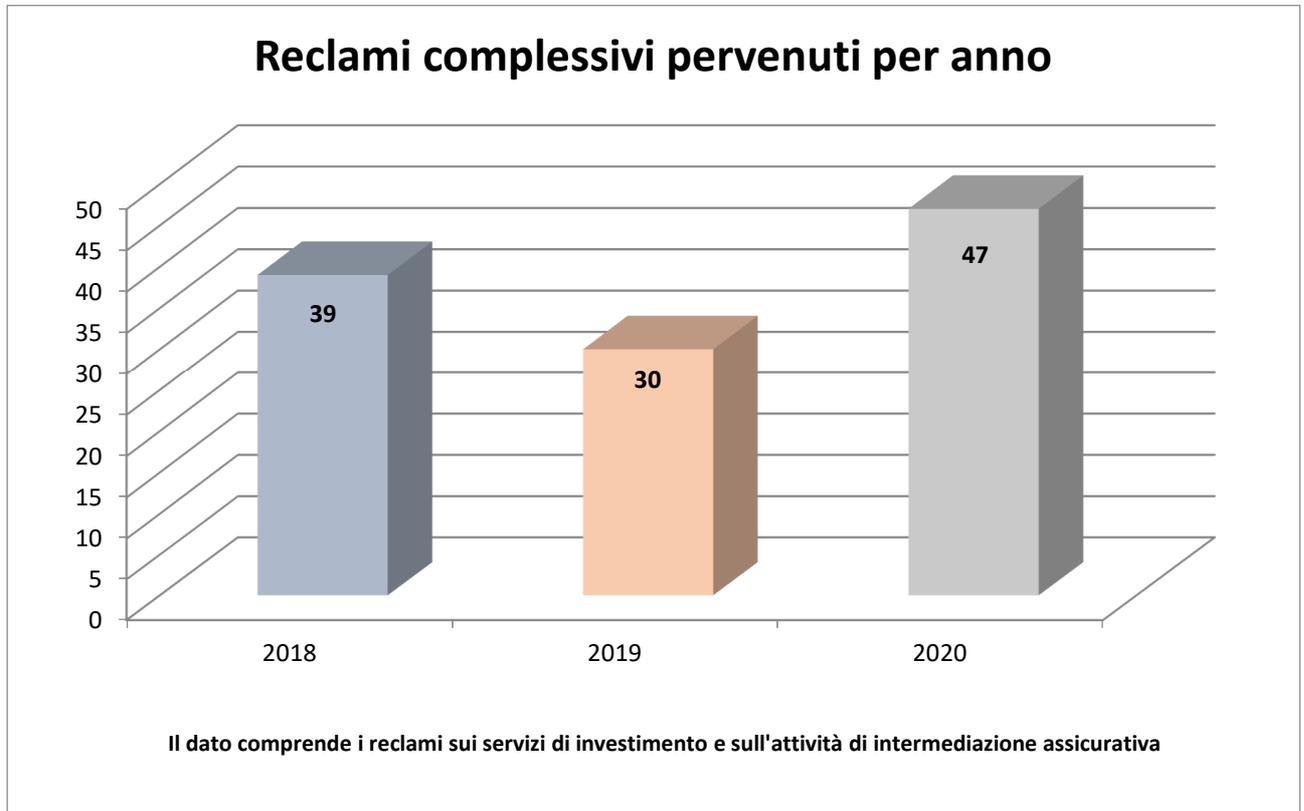
#### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

#### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
 via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
 Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2020

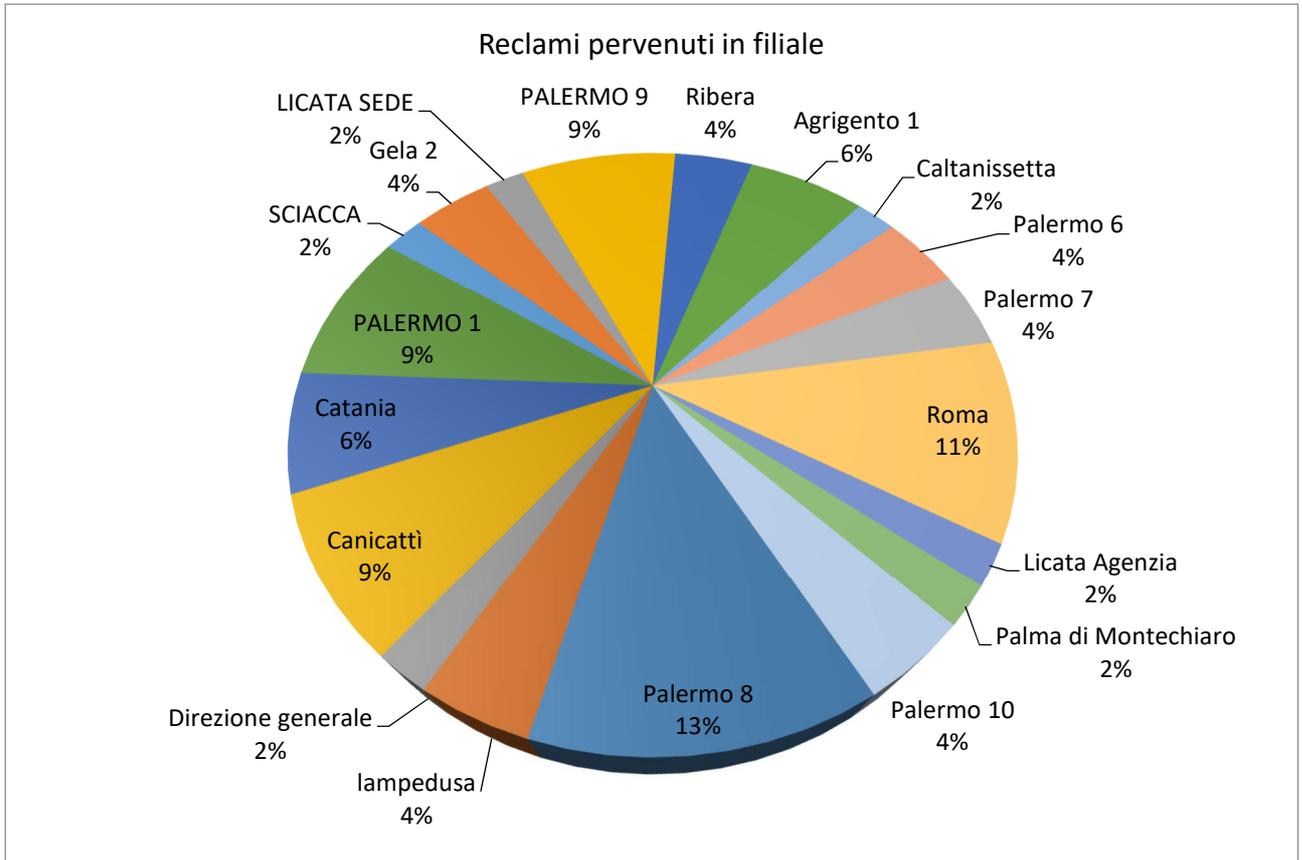


#### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

#### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123



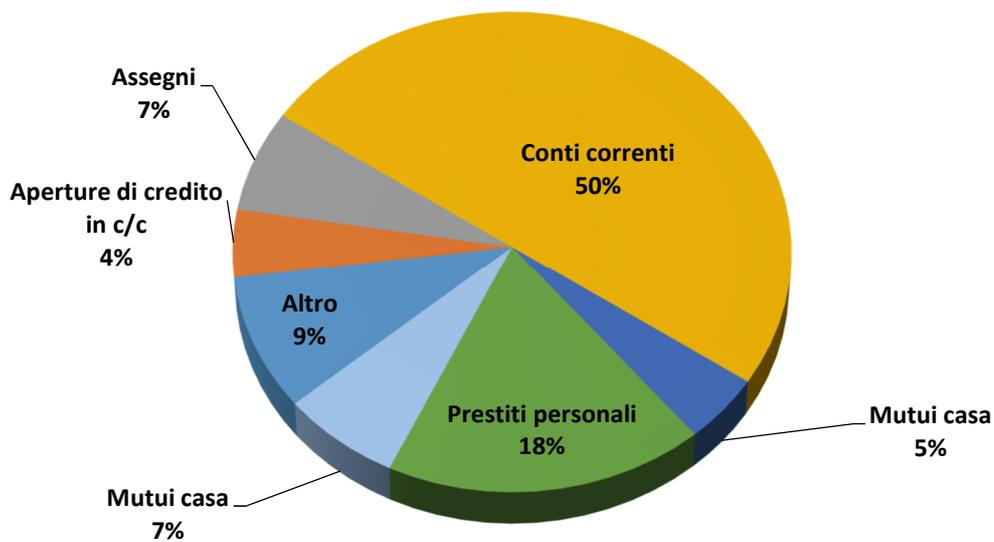
**SEDE LEGALE**

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

**UFFICI DIRETTIVI**

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## Reclami sui servizi bancari e finanziari distinti per tipologia di prodotto



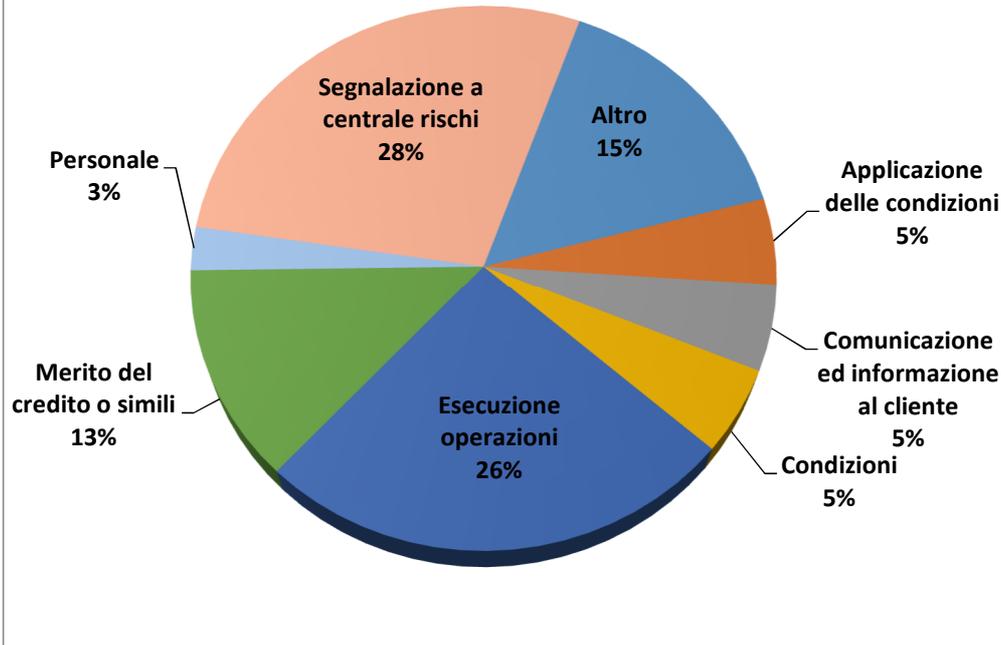
### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## Reclami relativi ai servizi bancari e finanziari distinti per motivazione



### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

## CONCLUSIONI

La policy adottata dalla Banca in materia di gestione dei reclami garantisce ai clienti che presentano un reclamo per iscritto di ricevere risposte esaustive e sollecite, segnale del *commitment* aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni dei clienti, accrescendo la sensibilità aziendale e la gestione delle segnalazioni, in particolare la collaborazione da parte delle Funzioni della Banca ulteriori rispetto a quella di gestione dei reclami.

Nella interlocuzione con il reclamante sono fornite indicazioni chiare ed esaustive sia nel caso il cui il reclamo venga accolto sia quando la segnalazione è ritenuta priva di fondamento. Nel primo caso vengono sempre illustrate le iniziative correttive che saranno assunte, ed eventuali tempi di esecuzione. Se infondato, le motivazioni del rigetto e la possibilità di presentare ricorso all'ABF o all'ACF.

In entrambi i casi si auspica sempre la tempestività della risposta e il puntuale riscontro delle ragioni di insoddisfazione del cliente.

**U.S. Affari Legali e Societari**  
**Gestione Reclami**

**Il Responsabile**



### SEDE LEGALE

Palazzo Frangipane  
corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata  
Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

### UFFICI DIRETTIVI

Palazzo Petyx  
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo  
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123