



Rendiconto sull'attività di
gestione
dei reclami

ANNO 2021

Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO	3
PREMESSA	3
L'UFFICIO RECLAMI	4
A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)	5
DATI DI RENDICONTAZIONE	6
ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2019	22
CONCLUSIONI	28

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

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari. In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Popolare Sant'Angelo S.C.p.A. (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. 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.

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.

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 2021, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

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 del 2021 la Banca ha registrato n. 34 reclami provenienti dalla clientela di cui

- ❖ n. 27 reclami in materia di Operazioni e servizi bancari (c.d. reclami "ordinari");
- ❖ n. 2 reclami in materia di Servizi di pagamento;
- ❖ n. 4 reclami in materia di prestazione di servizi di investimento;
- ❖ n. 1 reclamo in materia di prodotti assicurativi.

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

❖ **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

- **Definiti anno 2021**

1. **Ricorso dell'11 febbraio 2021:** la questione oggetto della presente decisione attiene la presunta nullità dell'atto di costituzione del pegno su titoli e delle fideiussioni rilasciate a garanzia di un mutuo fondiario con garanzia ipotecaria, assumendo l'esistenza di una "sproporzione" tra il valore delle garanzie concesse e l'importo finanziato. La Banca ha eccepito l'assenza di sproporzione tra finanziamento concesso e garanzie, considerato che queste sono state richieste alla luce di una valutazione del merito creditizio del cliente, che al momento della concessione del mutuo risultava essere una società in fase di start up senza flussi finanziari e capacità di reddito consolidati, necessitando quindi di un presidio "rafforzato" di garanzie. La Banca ha affermato altresì, richiamando un

consolidato orientamento dell'ABF, come la valutazione dell'intermediario che eroga il credito sia sottratta al vaglio di congruità dello stesso ABF. Il Collegio, dopo aver affermato l'insussistenza nel caso di specie rimedi positivi, esperibili dall' Arbitro, per procedere ad una declaratoria di nullità del pegno e delle fideiussioni, che, a quanto consta, risultano liberamente contrattate tra le parti, ha dichiarato il ricorso non meritevole di accoglimento. Decisione di non accoglimento.

2. Ricorso del 23 aprile 2021: la questione proposta innanzi all'Arbitro Bancario attiene la presunta erroneità della segnalazione operata dalla Banca in Crif e CR. In particolare, il ricorrente, debitore principale di un rapporto di finanziamento stipulato con la Banca, lamentava l'illegittimità, per difetto del preavviso formale, delle segnalazioni in CRIF e in Centrale Rischi, di cui chiedeva la cancellazione nonché la mancanza di valutazione sullo stato di sofferenza per la segnalazione presso la CR. La Banca si è opposta alle pretese del ricorrente eccependo: con riferimento alla segnalazione presso i SIC, di aver provveduto a fornire evidenza della suddetta segnalazione mediante invio della comunicazione all'indirizzo di residenza del ricorrente; con riferimento alla segnalazione a sofferenza presso la CR, evidenzia la correttezza del proprio operato, rilevando di aver effettuato una valutazione complessiva sulla situazione finanziaria, come desumibile dalla parte in premessa dell'accordo transattivo raggiunto in data 20/01/2020, nel quale viene attestata e riconosciuta dal ricorrente una esposizione debitoria nei confronti della Banca di € 190.000,00 da corrispondere mediante n. 4 versamenti di pari importo con contestuale rinuncia a qualsivoglia reciproca pretesa ed azione; che si sarebbe

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

impegnata, a completamento del pagamento concordato previsto per il 31/12/21, ad aggiornare tempestivamente le segnalazioni effettuate presso i sistemi di informazione creditizia ed alla Centrale dei Rischi. Il Collegio ha rilevato che nonostante la mancata prova da parte della Banca, circa l'avvenuta ricezione del preavviso di segnalazione da parte del ricorrente, l'assenza di detta prova, non rilevasse ai fini della legittimità della segnalazione, ma ai soli fini di una eventuale domanda di risarcimento del danno, non richiesta nel caso in esame. Quanto al presupposto sostanziale per l'appostamento a sofferenza, il Collegio ha ritenuto corretto l'operato dell'intermediario tenuto conto sia dell'ottenimento da parte della Banca di un decreto ingiuntivo esecutivo in ragione del protrarsi della situazione di morosità del ricorrente rispetto al credito oggetto di segnalazione; sia della sussistenza a carico del ricorrente di ulteriori segnalazioni. Per i superiori motivi il Collegio non ha accolto il ricorso. Decisione di non accoglimento.

3. Ricorso del 5 maggio 2021: la domanda formulata dal ricorrente afferisce un contenzioso estinto nel 2016, a seguito del quale era stata omessa la cancellazione in conservatoria della domanda giudiziale di revoca da parte della Banca. Il ricorrente investe dunque della questione l'arbitro chiedendo un suo intervento per obbligare l'Istituto a compiere tale formalità. A seguito di intervenuto accordo transattivo tra le parti, con cui si conveniva la presentazione di una istanza congiunta presso il Tribunale originariamente adito per la cancellazione della trascrizione della domanda giudiziale, viene depositata dal cliente, in data 20/05/2021 presso l'ABF dichiarazione di cessazione della materia del contendere. 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

conseguenza, con provvedimento dell'1/07/2021, il Collegio arbitrale ha dichiarato la cessazione della materia del contendere. Cessata materia del contendere.

- **Definiti anno 2022**

4. **Ricorso del 2 settembre 2021:** la questione oggetto della presente decisione attiene la responsabilità precontrattuale della banca per mancata concessione di un mutuo destinato all'acquisto di un appartamento. In particolare la ricorrente ha dedotto di aver formulato in buona fede e facendo legittimo affidamento sull'ottenimento del finanziamento, anche in ragione dei tempi di istruttoria e dall'assenza di comunicazioni ostative da parte della filiale, una proposta irrevocabile di acquisto per l'appartamento, con conseguente versamento della caparra confirmatoria pari ad euro 50.000,00 e ha chiesto dunque che la Banca venisse condannata a rifondere, a titolo di responsabilità precontrattuale, la somma complessiva di euro 59.760,00, di cui euro 9.760,00 per spese dovute all'agenzia di intermediazione immobiliare oltre ad un indennizzo per il danno non patrimoniale subito. La Banca, di contro, preliminarmente eccepisce la prescrizione di qualsivoglia diritto essendo trascorsi più di 5 anni dall'accaduto, e deduce nel merito l'assoluta legittimità del proprio operato ribadendo le ragioni ostative alla concessione del finanziamento (perdurante segnalazione in CRIF del ricorrente) nonché riepilogando l'intero svolgimento dell'articolata istruttoria. L'Arbitro, preso visione dei documenti versati agli atti ha evidenziato che la proposta irrevocabile d'acquisto è stata formalizzata il 15/12/2016 e dunque giusto a distanza di qualche settimana appena dall'avvio dell'iter istruttorio. Ne segue che il ricorrente ha

formalizzato la proposta irrevocabile d'acquisto, senza che, a quella data, la banca avesse potuto ingenerare, con la propria condotta, alcun legittimo affidamento sulla concessione del finanziamento. Pertanto, aderendo alle indicazioni rese da altro Collegio territoriale su questione analoga (Roma, n. 13962/2020) e richiamando la discrezionalità riconosciuta agli intermediari in ordine all'erogazione dei finanziamenti previa valutazione del merito creditizio del consumatore ex art 124- bis comma 1 TUB, respinge il ricorso. Decisione di non accoglimento.

- Pendenti anno 2022

5. **Ricorso del 9 novembre 2021:** il cliente riproponeva le doglianze già formulate in sede di reclamo ed in particolare insisteva per ricevere da parte della Banca Popolare Sant'Angelo la documentazione afferente una polizza assicurativa caso morte, presuntivamente intermediata dalla Banca, sollecitando altresì l'attivazione della stessa in ragione del decesso della moglie del richiedente. Nello specifico il ricorrente asseriva che in data 27/10/2005 aveva sottoscritto unitamente alla moglie un contratto di mutuo fondiario con l'allora Banco di Sicilia S.p.A. I coniugi, all'atto della sottoscrizione di detto mutuo, procedevano altresì alla stipula di una c.d. "polizza morte" della FinecoBank S.p.A. della quale, però, mai gli veniva fornita copia. A seguito del decesso della moglie, gli eredi di quest'ultima cercavano, per le vie brevi, di prendere contatti con gli Istituti bancari che, dopo la chiusura del Banco di Sicilia nel 2010, avevano incorporato i diversi prodotti finanziari erogati da questo, al fine di attivare l'anzidetta polizza. In riscontro a quanto dedotto la Banca ribadiva quanto già dichiarato in sede di reclamo ovvero la propria estraneità

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

ai fatti narrati non avendo intermediato alcuna polizza caso morte per il richiedente e la di lui moglie e che i rapporti con loro intrattenuti afferivano un mutuo fondiario ed una polizza incendio e scoppio a garanzia dell'immobile. Si è tutt'ora in attesa della decisione dell'ABF.

Inoltre, si segnalano le seguenti **decisioni ABF pervenute nel 2021** con riferimento ai ricorsi incoati nell'anno 2020:

1. Ricorso inammissibile: 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.

2. Ricorso non accolto: 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 a quanto lamentato dal 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 ricezione.

❖ **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

- **Pendenti anno 2022**

Ricorso del 26 maggio 2021: si tratta di un ricorso successivo a precedente reclamo non accolto dalla Banca. Il Cliente contesta il carattere illiquido delle azioni BPSA in suo possesso e il non corretto assolvimento da parte della Banca degli obblighi informativi in sede di prestazione di servizi di investimento,

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

con particolare riferimento ad asserite carenze informative in merito ai rischi connessi all'investimento proposto al ricorrente. Conseguentemente, il Cliente chiede la condanna della Banca al risarcimento dell'importo complessivo pari ad € 43.123,00 oltre rivalutazione monetaria ed interessi legali, corrispondente al valore dell'investimento effettuato dal Cliente, a titolo di risarcimento dei pretesi danni subiti e subendi in ragione della condotta della Banca. La Banca ha replicato eccependo preliminarmente la prescrizione dell'azione di risarcimento avanzata dal cliente, ribattendo peraltro a ciascuna delle contestazioni mosse dal ricorrente medesimo, chiedendo di respingere conseguentemente tutte le contestazioni e di rigettare le "azioni di risarcimento danni" proposte in quanto infondate in fatto ed in diritto, oltre che sfinite di supporto probatorio.

Inoltre, si segnala la seguente **decisione ACF pervenuta nel 2021** con riferimento ad un ricorso incoato nell'anno 2019:

1. **Ricorso del 2019** avente ad oggetto il non corretto adempimento, attraverso il quale è stato contestato alla Banca di non aver ottemperato agli obblighi informativi previsti in tema di servizi di investimento, ritenendola responsabile dell'inadeguatezza e della mancata diversificazione del proprio investimento. La Banca ha replicato chiedendo preliminarmente di dichiarare l'inammissibilità del ricorso e ribattendo a ciascuna delle contestazioni mosse dai ricorrenti, chiedendo di respingerle in toto, in quanto infondate in fatto e in diritto. Il Collegio ha accolto il ricorso riconoscendo ai ricorrenti un

risarcimento dei danni, poiché ha ritenuto violati da parte della Banca gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento. Non essendo la Banca tenuta ad adempiere spontaneamente alle decisioni emesse dall'ACF, ove non ne condivida 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 la decisione presenta, la Banca non ha adempiuto.

Con riferimento agli **ESPOSTI inoltrati alla Banca d'Italia e/o alla Consob** pervenuti nel **2021 ed evasi in pari data** si riferisce quanto segue:

- Nr. 14 alla Banca d'Italia
- Nr. 0 alla Consob

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

1. Esposto contestuale a reclamo. Il cliente chiede la cancellazione da Crif S.p.A. della segnalazione relativa al finanziamento concessogli classificato tra le Sofferenze della Banca. La Banca ha riscontrato il reclamo inoltrando i riscontri forniti al Cliente, nei quali è stata confermata l'esistenza della sofferenza e la bontà della segnalazione in danno del cliente medesimo, adducendo a sostegno della propria condotta talune pronunce ABF. A seguito di ulteriori richieste di chiarimenti da parte dell'Autorità di Vigilanza, la Banca ha

avviato, con il coinvolgimento della Funzione Compliance, specifiche analisi, tutt'ora in corso, volte a verificare la conformità della regolamentazione interna e delle procedure informatiche predisposte alle norme in materia di Sistemi di informazioni creditizie, in primis al nuovo Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019 - "Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità, e puntualità nei pagamenti", con particolare riguardo all'adeguatezza dei flussi informativi in essere con i Gestori dei Sic cui l'Istituto partecipa. Nelle more delle suddette analisi, l'Istituto ha provveduto a cancellare il nominativo del ricorrente dal SIC.

2. Esposto successivo a reclamo. La Banca evidenzia l'inapplicabilità al caso di specie della normativa citata dalla reclamante riguardante le diverse ipotesi di impignorabilità dei crediti pensionistici. Attesa la situazione di forte disagio economico della cliente e per mero scopo di prossimità e vicinanza alla clientela, la Banca rappresenta la propria disponibilità a riconoscere alla cliente la somma pari ad € 677,82 corrispondente al 50% del saldo positivo del rapporto di conto corrente generato in data 01.07.2015 dagli accrediti in questione. In data 30.04.2021 è stato raggiunto tra le parti un accordo transattivo comunicato all'Autorità di Vigilanza.

3. Esposto successivo a reclamo. La Banca precisa che in virtù dell'entrata in vigore della Legge n. 178/2020 con la quale i termini di scadenza relativi agli assegni risultano prorogati retroattivamente e sino al 31/01/2021, la stessa ha inizialmente provveduto alla sospensione temporanea della segnalazione e,

successivamente, avendo avuto prova dell'avvenuto pagamento con la quietanza liberatoria acclusa all'esposto, ha provveduto alla cancellazione definitiva dell'iscrizione nell'archivio C.A.I.

4. Esposto successivo a reclamo. La Banca riscontra le richieste di chiarimenti dell'Autorità di Vigilanza allegando la comunicazione inoltrata alla Cliente, con la quale si comunica la cancellazione della segnalazione nell'archivio C.A.I. dei titoli oggetto dell'esposto.

5. Esposto successivo a reclamo. L'esponente lamenta presunte anomalie nella negoziazione di un assegno tratto su altra Banca e oggetto di denuncia per furto. La Banca, in riscontro, conferma la correttezza del proprio operato e precisando che l'onere di verificare che il pagamento dell'assegno bancario non trasferibile venga effettuato all'effettivo beneficiario dell'assegno, emesso dal traente, grava, innanzitutto, sulla banca trattaria, la quale, una volta ricevuto l'assegno in stanza di compensazione può autorizzare o meno il pagamento. Se non comunica all'istituto di negoziazione il rifiuto di pagamento, è responsabile nei confronti del correntista traente, ai sensi e nei limiti di cui all'art. 43 RD 1736/1933, dell'eventuale pagamento effettuato erroneamente nei confronti di persona diversa dal legittimo beneficiario.

6. Esposto contestuale a reclamo. Il Cliente lamenta la mancata cancellazione dalla Centrale dei Rischi di Banca d'Italia di un credito classificato come sofferenza. La Banca ha risposto inoltrando il riscontro fornito al cliente, in cui dopo aver richiamato le diverse normative applicabili rispettivamente nell'ambito delle segnalazioni in CR e nell'ambito delle

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

segnalazioni nei Sic, ha precisato che la stessa ha provveduto nel corso del 2021 all'imputazione dell'esposizione debitoria del sig. Gazzitano nella categoria "sofferenze-crediti passati a perdita", attesa la irrecuperabilità del credito. Con successiva comunicazione trasmessa al Cliente è stato altresì precisato, relativamente alla mancata cancellazione della segnalazione in CR, che il passaggio a perdita di un credito non determina la cancellazione delle segnalazioni in CR riferite alle pregresse date segnaletiche e che l'ultima segnalazione corrispondente a tale passaggio a perdita sarà comunque visibile al sistema secondo i tempi previsti dalla normativa. Per quanto concerne le Segnalazioni nei SIC è stato inoltre precisato che una volta scaduti i termini di conservazione, le informazioni devono essere automaticamente cancellate dal Gestore del SIC secondo quanto ribadito da recenti decisioni dell'ABF.

7. Esposto contestuale al reclamo. Con il presente esposto la società esponente torna a lamentare presunte anomalie nelle segnalazioni in Centrale dei Rischi effettuate a suo nome dalla Banca. La Banca, effettuate le opportune verifiche, precisa che per effetto del rinnovo delle linee di credito le variazioni tassi, a suo tempo inserite in procedura condizioni, per mero errore procedurale non sono state replicate sui nuovi affidamenti. Pertanto, si è provveduto alla rettifica della segnalazione effettuata alla Centrale dei Rischi con decorrenza 10/02/2021, a rendere infruttiferi i rapporti di conto corrente con conseguente abbuono delle competenze e commissioni maturande.

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

8. Esposto successivo a reclamo. La società cliente e i garanti della stessa lamentano il mancato riscontro da parte della Banca alla richiesta di moratoria, prevista per le imprese che autocertifichino di avere subito temporanea carenza di liquidità in seguito all'emergenza COVID, avanzata il 26 aprile u.s. Veniva inoltre contestata la revoca dei fidi della S.r.l., senza adeguate precisazioni sulla somma richiesta, e ulteriori presunte anomalie nella gestione dei rapporti in essere con la predetta società. La Banca replica che le motivazioni della revoca dei fidi erano puntualmente argomentate nella comunicazione stessa di revoca ove si contestava il perdurante status di sconfinò della società e l'assenza di movimentazioni del conto. In ordine alla contestata concessione delle garanzie da parte della società, evidenzia che la valutazione del c.d. "merito creditizio" costituisce prerogativa dell'istituto erogante.

9. Esposto successivo a reclamo. Il cliente lamenta un ritardo da parte della banca nell'esecuzione della richiesta di chiusura del conto corrente e del conto deposito titoli e del conseguente trasferimento presso altro intermediario. La Banca, procede alla richiesta chiusura e al rimborso con conteggio retroattivo alla data della richiesta delle spese maturate.

10. Esposto contestuale a reclamo. La ricorrente ha segnalato presunte indebite operazioni, da lei non disposte, sul conto corrente in essere presso la Banca e ha lamentato di non avere ricevuto spiegazioni in merito. La Banca ha fornito pronto riscontro e contestualmente ha effettuato le opportune indagini, anche a mezzo di esperto grafologo, per verificare quanto accaduto. All'esito delle predette indagini è stato effettuato

il rimborso alla cliente della somma oggetto del contestato addebito ed è stata irrogata a seguito di procedimento disciplinare la sanzione della sospensione temporanea all'operatore ed al titolare di filiale presenti alla data della contestata operazione.

11. Esposto successivo a reclamo. Il ricorrente ha segnalato un presunto anomalo comportamento da parte della Banca che non avrebbe provveduto alla cancellazione di un'ipoteca giudiziale, nonostante lo stesso avesse provveduto ai dovuti pagamenti. La Banca nel rilevare la natura puramente cartolare della predetta formalità, evidenzia che, a seguito del trasferimento del rapporto intestato al ricorrente presso altro istituto di credito, la titolarità per le cancellazioni spetta al cessionario, atteso che, come dallo stesso ricorrente confermato, l'estinzione della posizione debitoria è avvenuta in data successiva alla cessione.

12. Esposto successivo a reclamo. I ricorrenti lamentavano la mancata esecuzione da parte della Banca alla richiesta di smobilizzo dei cespiti ereditari e di canalizzazione delle somme agli stessi spettanti. La Banca preliminarmente segnalava la riconducibilità del ritardo a problemi di natura informatica da imputare all'outsourcer del sistema informativo e, risolta l'anomalia procedeva allo smobilizzo.

13. Esposto successivo a reclamo. Con il presente esposto il cliente ha lamentato una presunta indebita segnalazione a sofferenza a suo nome da parte della Banca. La Banca, nel confermare la legittimità del proprio operato rappresenta che costituisce obbligo del gestore del Sic, in quanto titolare autonomo del trattamento dei dati, di attivarsi per la pronta

rimozione delle informazioni creditizie e ciò in aderenza al principio generale ribadito anche recentemente dall'Arbitro Bancario Finanziario secondo cui "l'obbligo di rimuovere le segnalazioni negative nei SIC incombe non già sull'intermediario segnalante, bensì sul soggetto gestore del sistema informativo privato" (Cfr. la decisione dell'ABF n. 6879 del 7 marzo 2019). Al fine di agevolare la definizione bonaria della vicenda, la Banca interessa Crif SPA in merito alla rimozione della segnalazione oggetto di contestazione. La cliente azionista della Banca in proprio e nella qualità di erede ha lamentato presunte anomalie nella gestione delle quote azionarie a lei intestate e carenze nell'assolvimento degli obblighi informativi. La Banca respinge tutte le contestazioni in ordine alle presunte anomalie di gestione evidenziando, a contrario di aver ottemperato agli obblighi normativi sulla stessa incumbenti, essendosi limitata a registrare i trasferimenti titoli prima da altro istituito di credito e poi da un conto ad un altro. Anche quanto agli obblighi informativi la Banca conferma la legittimità del proprio operato ed evidenzia che la ricorrente non ha mai contestato gli estratti conto ricevuti.

Con riferimento alle **PRONUNCE DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA** su fattispecie oggetto di precedenti reclami, si comunica che ad oggi non si registrano tali evidenze.

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

Con riferimento alle cause passive derivanti da reclami, ad oggi risultano pendenti numero quattro giudizi aventi ad oggetto le medesime doglianze formulate in sede di reclamo.

TEMPISTICHE DI EVASIONE

I giorni medi di evasione sono stati i seguenti:

- a) 22,45 giorni¹ per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari;
- b) 23,25 giorni² per i reclami sui servizi di investimento;
- c) 9,5 giorni³ per i reclami sui servizi di pagamento;
- d) 65 giorni⁴ Per i reclami sui prodotti assicurativi;

Segue tabella riassuntiva di quanto sopra riportato

	RECLAMI RICEVUTI	TIPOLOGIA	% RECLAMI RISOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	ORGANO ADITO	RICORSI ⁵ RICEVUTI
ANNO 2021	27	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	22,45 giorni	ABF	3
	4	SERV. INVESTIMENTO	100%	23,25 giorni	ACF	0
	2	SERV. PAGAMENTO	100%	9,5 giorni	ABF	0
	1	INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	100%	65 giorni	IVASS	0

¹ A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa vigente.

² A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa.

³ A fronte dei 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa

⁴ A fronte dei 45 giorni previsti dalla normativa

⁵ Si fa riferimento ai ricorsi ricevuti nel 2021 a seguito della presentazione del relativo reclamo proposto sempre nel medesimo anno, il cui riscontro fornito dalla Banca è risultato insoddisfacente per il cliente

SEDE LEGALE

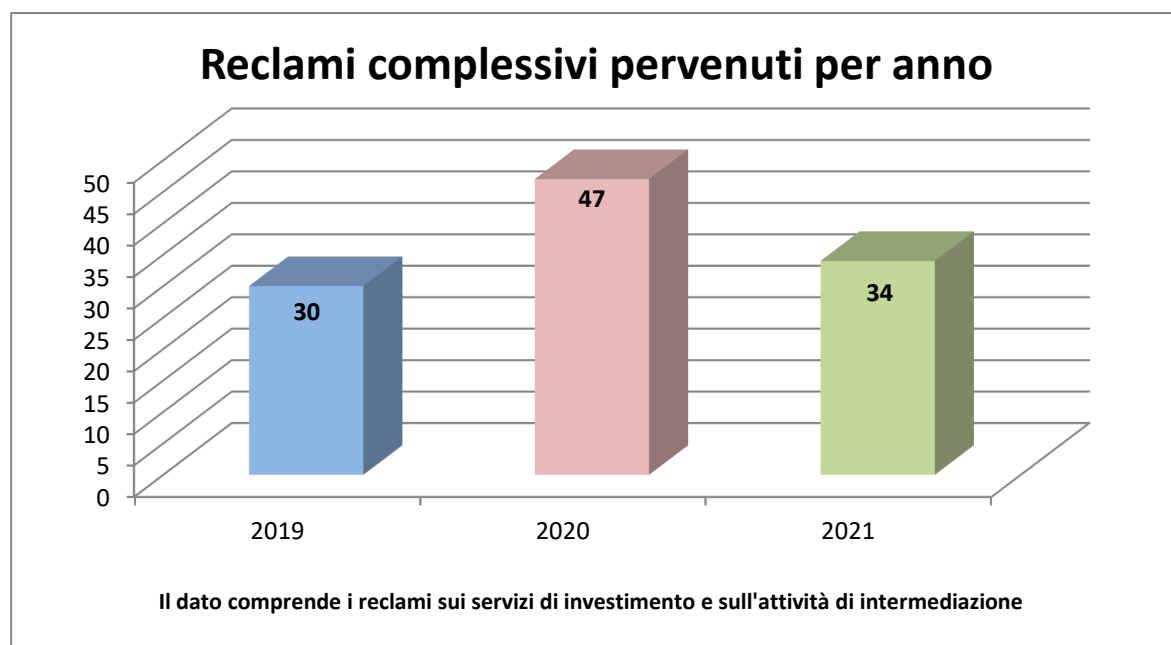
Palazzo Frangipane
 corso V. Emanuele, 10, 92027, Licata
 Tel. 0922 860111 - Fax 0922 774515

UFFICI DIRETTIVI

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

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2021

Si segnala un significativo decremento delle istanze pervenute rispetto all'anno precedente ed un lieve incremento rispetto al numero delle istanze pervenute nel 2019.



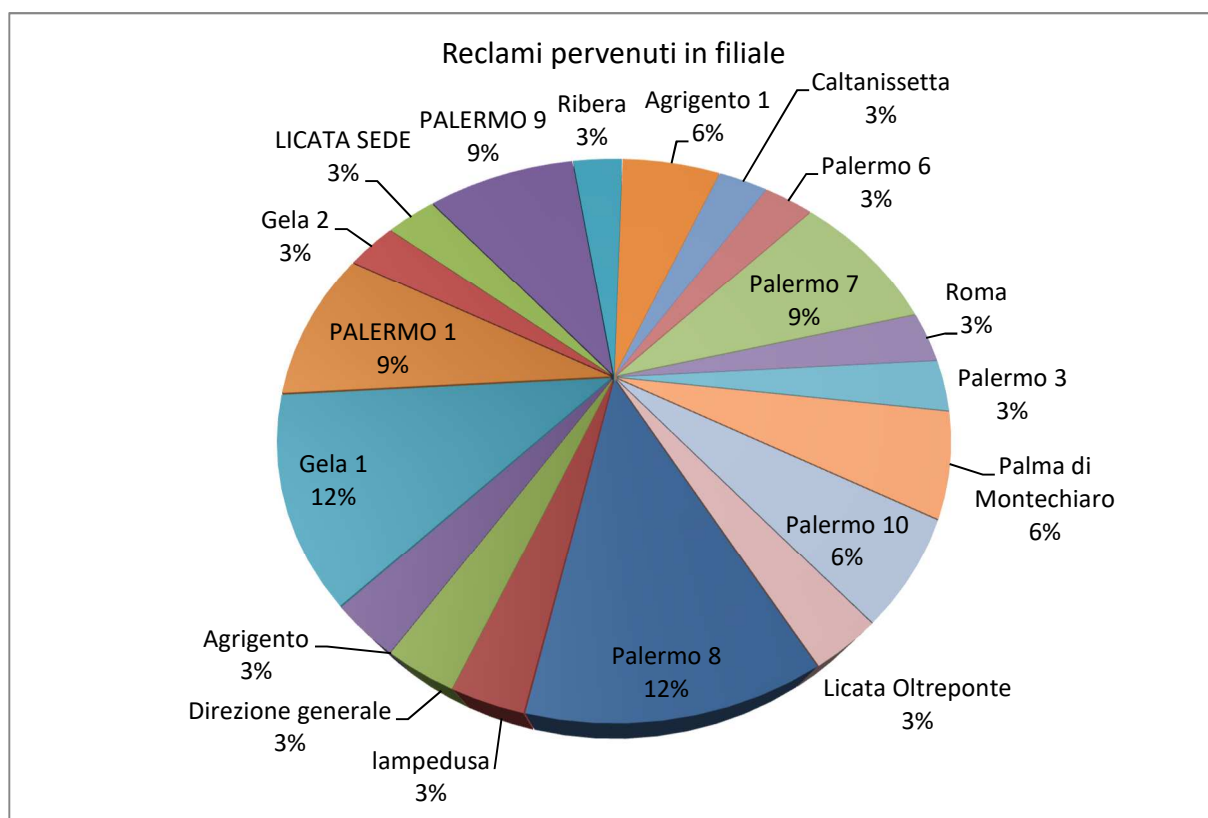
SEDE LEGALE

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

Le filiali interessate dai reclami sono state 18 su 25, pari quasi al 72% del totale.



SEDE LEGALE

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

UFFICI DIRETTIVI

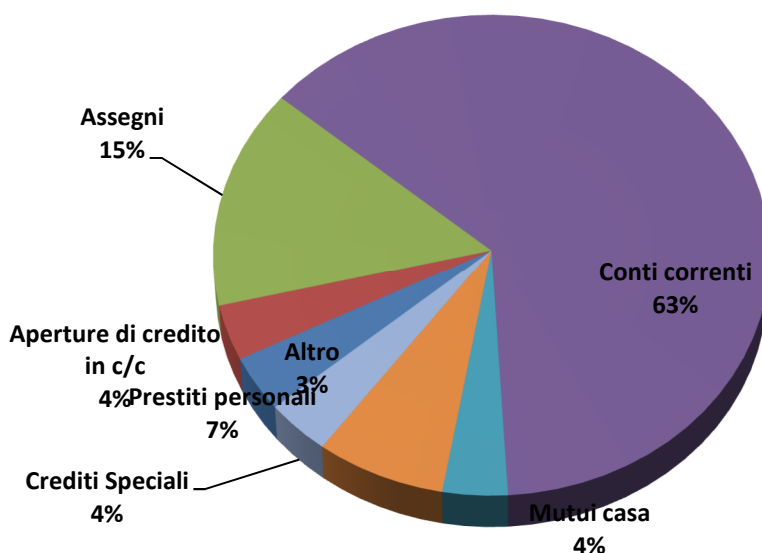
Palazzo Petyx
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

I prodotti e servizi bancari oggetto del maggior numero dei 27 reclami "ordinari" sono stati:

- i Conti correnti (16 reclami su 27);
- i prestiti personali (2 reclami su 27);
- gli Assegni (5 reclami su 27).

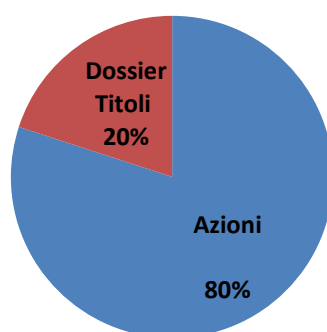
Al riguardo si rappresenta che i reclami relativi al conto corrente hanno riguardato principalmente l'asserita errata segnalazione alla Centrale dei Rischi e CRIF, l'applicazione delle condizioni contrattuali (addebito dell'imposta di bollo, riduzione dei limiti dell'operatività delle operazioni di bonifico on line), ritardi o errori nell'esecuzione delle operazioni, oppure l'asserito ritardo nella chiusura del conto corrente.

Reclami sui servizi bancari e finanziari distinti per tipologia di prodotto



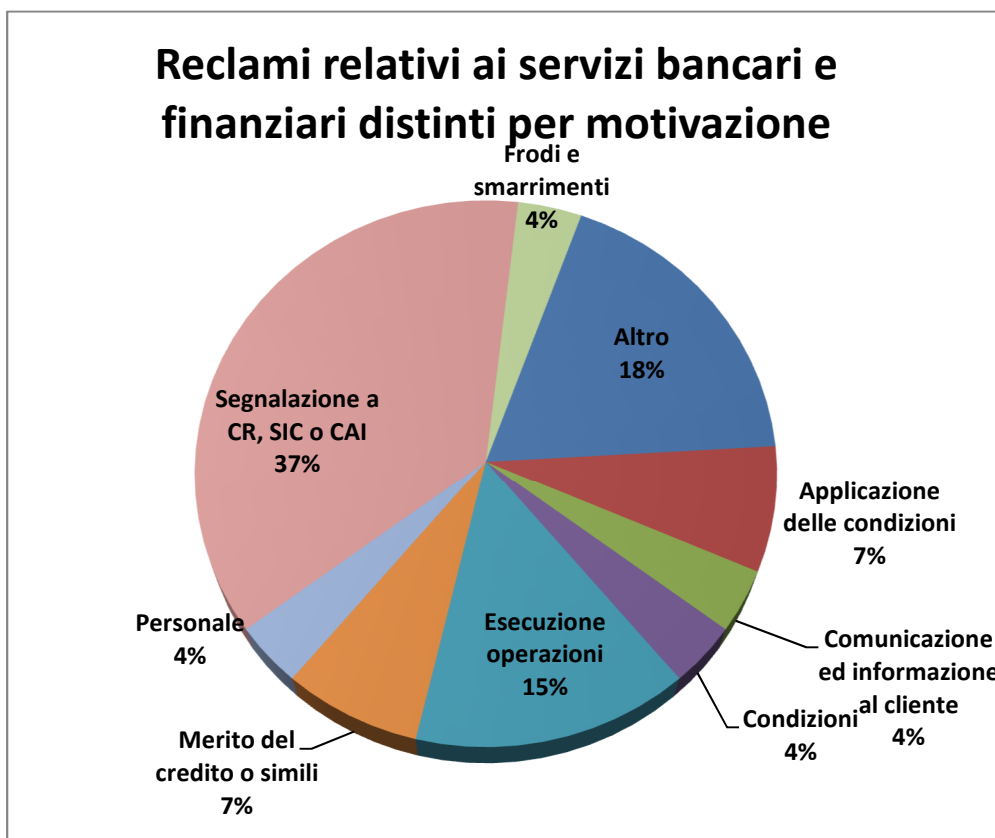
In merito ai 4 reclami sui servizi di investimento, si rappresenta che 3 di questi hanno riguardato le azioni BPSA, lamentandone la mancata vendita, il valore di rimborso e, in alcuni casi, contestando anche la correttezza dell'operato della Banca nel collocamento di tali titoli azionari.

Reclami sui servizi di investimento distinti per prodotto bancario



Le motivazioni più ricorrenti dei reclami sui servizi bancari e finanziari hanno riguardato i seguenti argomenti:

- Segnalazione a CR, SIC o CAI (10 reclami su 27);
- Esecuzione delle operazioni (4 reclami su 27);
- Merito del Credito o simili (2 reclami su 27);
- Applicazione delle condizioni contrattuali (2 reclami su 27).



Le motivazioni inerenti ai reclami sui servizi di investimento hanno riguardato quasi esclusivamente l'esecuzione di operazioni, nello specifico contestando la mancata vendita delle azioni della Banca, la loro illiquidità e il valore di rimborso.

Le motivazioni sottese ai reclami sui servizi di pagamento afferivano, in particolare, alle carte di debito.

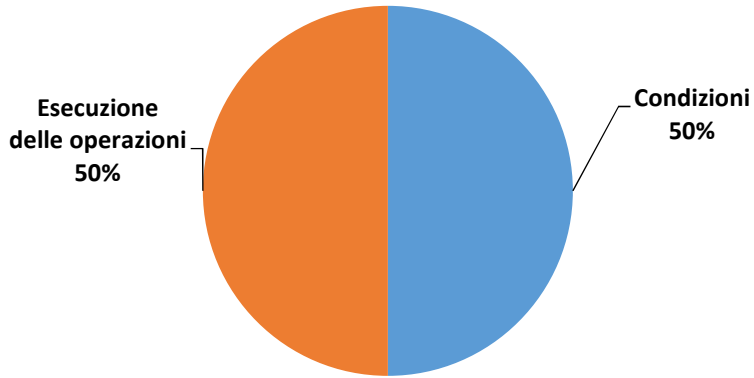
SEDE LEGALE

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 su servizi di pagamento 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

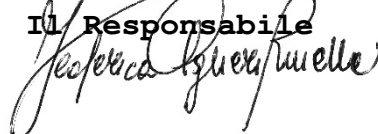
La policy adottata dalla Banca in materia di gestione dei reclami garantisce ai clienti che presentano un reclamo per iscritto di ricevere risposte esaustive e sollecite, segnale del *commitment* aziendale nei riguardi di una effettiva tutela delle ragioni dei clienti, accrescendo la sensibilità aziendale 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 in 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

RENDICONTO SUI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2021

Così come previsto dalle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si espone di seguito una sintesi dei reclami pervenuti al nostro Istituto nell'anno 2020:

TEMPISTICHE DI EVASIONE

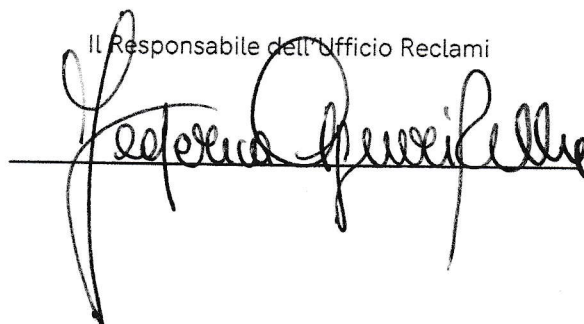
I giorni medi di evasione sono stati i seguenti:

- 22,25 giorni⁶ per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari;
- 23,25 giorni⁷ per i reclami sui servizi di investimento;
- 9,5 giorni⁸ per i reclami sui servizi di pagamento;
- 65 giorni⁹ Per i reclami sui prodotti assicurativi;

Segue tabella riassuntiva di quanto sopra riportato

	RECLAMI RICEVUTI	TIPOLOGIA	% RECLAMI RISOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	ORGANO ADITO	RICORSI ¹⁰ RICEVUTI
ANNO 2021	27	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	22,25 giorni	ABF	3
	4	SERV. INVESTIMENTO	100%	23,25 giorni	ACF	0
	2	SERV. PAGAMENTO	100%	9,5 giorni	ABF	0
	1	INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	100%	65 giorni	IVASS	0

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami



⁶ A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa vigente.

⁷ A fronte dei 60 giorni previsti dalla normativa.

⁸ A fronte dei 15 giorni lavorativi previsti dalla normativa

⁹ A fronte dei 45 giorni previsti dalla normativa

¹⁰ Si fa riferimento ai ricorsi ricevuti nel 2021 a seguito della presentazione del relativo reclamo proposto sempre nel medesimo anno, il cui riscontro fornito dalla Banca è risultato insoddisfacente per il cliente