



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

ANNO 2022

Sommario

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO.....	3
PREMESSA.....	3
L'UFFICIO RECLAMI.....	4
A.D.R. (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION).....	4
DATI DI RENDICONTAZIONE.....	6
U.S. Affari Legali e Societari.....	18
Il Responsabile	18

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 2022 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

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

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 2022, 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)

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

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 2022 la Banca ha registrato n. 40 reclami provenienti dalla clientela di cui

- ❖ n. 30 reclami in materia di Operazioni e servizi bancari (c.d. reclami "ordinari");
- ❖ n. 3 reclami in materia di Servizi di pagamento;
- ❖ n. 7 reclami in materia di prestazione di servizi di investimento;

Nel periodo di riferimento sono stati presentati i seguenti ricorsi:

- ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

- Incoati e definiti nell'anno 2022

Nr. 1 decisione di non accoglimento

Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca. La questione oggetto del presente ricorso attiene alla presunta vulnerabilità dei sistemi informativi della Banca e alla conseguente richiesta da parte del cliente del rimborso della somma pari ad euro 46.400 a lui asseritamente fraudolentemente sottratta. La Banca con le proprie controdeduzioni contestava, in fatto e in diritto, tutto quanto ex adverso dedotto, eccepito e prodotto e chiedeva pertanto che tutte le domande formulate da parte ricorrente fossero rigettate. In particolare, la Banca evidenziava la piena aderenza del sistema di autenticazione forte - adottato dalla stessa e reso disponibile alla clientela - alla Direttiva Europea sui servizi di pagamento PSD2 e adduceva che la sottrazione delle somme fosse da imputarsi alla condotta gravemente colposa del cliente che, come dichiarato da lui stesso in sede di querela, forniva a terzi un numero di telefonia diverso (quello della moglie) da quello originariamente collegato alla utenza Home Banking e poneva in essere una serie di operazioni concordate con ignoti,

palesatesi in chiamate e inserimento di codici. In data 14 novembre 2022 veniva infine emesso il Provvedimento decisorio, con cui l'Arbitro Bancario, preso atto delle circostanze narrate e verificata la correttezza dell'operato della Banca rigettava il ricorso proposto.

- Incoati **nell'anno 2021 e definiti nell'anno 2022**

Nr. 1 decisione di non accoglimento

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 e ha chiesto dunque che la Banca venisse condannata a rifondere, a titolo di responsabilità precontrattuale, la somma complessiva di euro 59.760, di cui euro 9.760 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.

Nr. 1 decisione di inammissibilità

Con il presente ricorso, 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 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. L'arbitro Bancario Finanziario, tenuto conto dell'oggetto della vicenda ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso proposto per incompetenza razione materiae.

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

- **ARBITRO PER LE CONTROVERSIE FINANZIARIE**

- Incoati **nell'anno 2022 e definiti nell'anno 2022**

Nr. 1 pendente

Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca. Con il presente ricorso il cliente contestava 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, con particolare riferimento ad asserite carenze informative in merito ai rischi connessi all'investimento proposto al ricorrente. Il cliente eccepiva, altresì, la nullità degli ordini di acquisto per difetto di forma scritta del contratto quadro e chiedeva al Collegio di accertare e dichiarare la responsabilità della Banca e per l'effetto condannare la stessa al risarcimento del danno per una somma totale pari ad Euro 32.098 corrispondente al valore dell'investimento complessivamente effettuato dal Cliente. La Banca con le proprie controdeduzioni contestava ciascuna delle singole asserzioni formulate da parte ricorrente e provvedeva al deposito della relativa documentazione da cui poteva evincersi in materia incontrovertibile il corretto operato della stessa, tanto in ordine all'assolvimento degli obblighi informativi, quanto alla diligente esecuzione della valutazione di adeguatezza che in relazione al rispetto della forma scritta del contratto. In ordine poi al carattere illiquido delle azioni la Banca ribadiva di aver debitamente informato il cliente delle caratteristiche e dei rischi delle azioni oggetto di ricorso anche mediante produzione delle schede prodotto sottoscritte dai Clienti, nella quale, vengono indicati i fattori di rischio relativi agli strumenti finanziari offerti (tra cui il rischio di liquidità e le modalità di smobilizzo). Il ricorso è tutt'ora pendente e si attende il provvedimento dell'ACF.

- Incoati **nell'anno 2021 e definiti nell'anno 2022**

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

Nr. 1 Decisione: parzialmente accolto

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, 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 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. Il Collegio pur riconoscendo la fondatezza dell'eccezione di prescrizione ha parzialmente accolto il ricorso riconoscendo al ricorrente un risarcimento dei danni pari ad euro 8.158,88 oltre interessi legali, poiché ha ritenuto violati da parte della Banca gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi di investimento. La Banca ha deciso di non adempiere alla decisione arbitrale, segnalandolo sul proprio sito internet, come previsto 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

Con riferimento agli ESPOSTI **inoltrati alla Banca d'Italia e/o alla Consob** pervenuti nel 2022 ed evasi in pari data si riferisce quanto segue:

- Nr. 5 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. Esposto contestuale a reclamo. Il Cliente lamentava - a distanza di un mese dalla vendita dell'immobile di proprietà e della stipula del mutuo fondiario effettuato da parte acquirente - il ritardo nella corresponsione da parte della Banca del saldo prezzo con l'erogazione del mutuo nonostante la trasmissione da parte del notaio rogante della nota di iscrizione dell'ipoteca e del consolidamento nonché dei ripetuti solleciti anche a mezzo PEC rimasti inevasi. Il cliente aggiungeva peraltro che la Banca aveva di fatto reiterato il comportamento illecito già tenuto in occasione della corresponsione da parte dell'acquirente del saldo caparra allorché aveva disposto la valuta del bonifico il giorno successivo a quello di stipula del rogito e contestuale mutuo; in entrambi casi il ritardo, riteneva il cliente, avesse carattere strumentale al solo fine di speculare sulla valuta in spregio alle vigenti disposizione in materia. La Banca, in riscontro, ribadiva la correttezza del proprio operato precisando che l'erogazione del mutuo era invero avvenuto come indicato in sede di stipula ovvero entro gg. 20 dalla produzione della documentazione completa da parte del Notaio. Ciononostante, per mero spirito transattivo, la Banca provvedeva, sia per il saldo della caparra che per il saldo prezzo, ad effettuare il riaccredito delle somme con le valute richieste.

2. Esposto Contestuale a reclamo. L'esponente lamentava una violazione da parte della Banca delle regole in materia di valutazione del merito creditizio, adducendo a tal proposito che la Banca gli avesse apertamente manifestato come il giudizio di affidabilità nei suoi confronti risultasse negativamente condizionato dalla probabile

azione giudiziaria che la Sicil Eco srl altra società amministrata dal Sig. Terrana, minacciava di promuovere contro la Banca. La Banca ha formalmente respinto le gravi accuse ricevute, riservandosi di agire nelle opportune sedi a tutela della immagine societaria.

3. Esposto contestuale a reclamo. il cliente lamentava di non avere ricevuto riscontro da parte della Banca in merito alle ripetute richieste di copia di contratti. La Banca, in riscontro, asseriva di non aver, sino a quella data, ricevuto alcuna istanza in tal senso dal cliente e mostrava la propria disponibilità, nonostante i gravi inadempimenti contrattuali del cliente a fornire la richiesta documentazione.

4. Esposto successivo a reclamo. Il cliente lamenta la perdurante segnalazione in crif quale garante per un fido, nonostante la chiusura della posizione già dal 2018 a seguito della sottoscrizione di un accordo transattivo. La Banca, nel riconoscere l'errore di segnalazione causata da un disguido puramente tecnico, provvede alla sua risoluzione.

5. L'esponente lamenta la violazione da parte della Banca del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti e chiede pertanto la immediata cancellazione dei propri dati in Centrale dei Rischi. In particolare il cliente ritiene che la segnalazione sia stata effettuata dalla Banca senza essere preceduta dalla comunicazione di preavviso di segnalazione e comunque senza che vi siano gli estremi per eseguire la stessa. La Banca respingeva le doglianze ricevute, confermando la correttezza del proprio operato.

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 sei giudizi aventi ad oggetto le medesime doglianze formulate in sede di reclamo in materia di servizi di investimento.

TEMPISTICHE DI EVASIONE

I giorni medi di evasione sono stati i seguenti:

- a) 23,73 giorni¹ per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari;
- b) 22,28 giorni² per i reclami sui servizi di investimento;
- c) 20 giorni³ per i reclami sui servizi di pagamento;

Segue tabella riassuntiva di quanto sopra riportato

	RECLAMI RICEVUTI	TIPOLOGIA	% RECLAMI RISOLTI	TEMPO MEDIO DI RISPOSTA	ORGANISMO ADITO	RICORSI ⁴ RICEVUTI
ANNO 2022	30	SERV. BANCARI/FINANZIARI	100%	23,73 giorni	ABF	1
	7	SERV. INVESTIMENTO	100%	22,28 giorni	ACF	1
	3	SERV. PAGAMENTO	100%	20 giorni	ABF	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 Si fa riferimento ai ricorsi ricevuti nel 2022 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

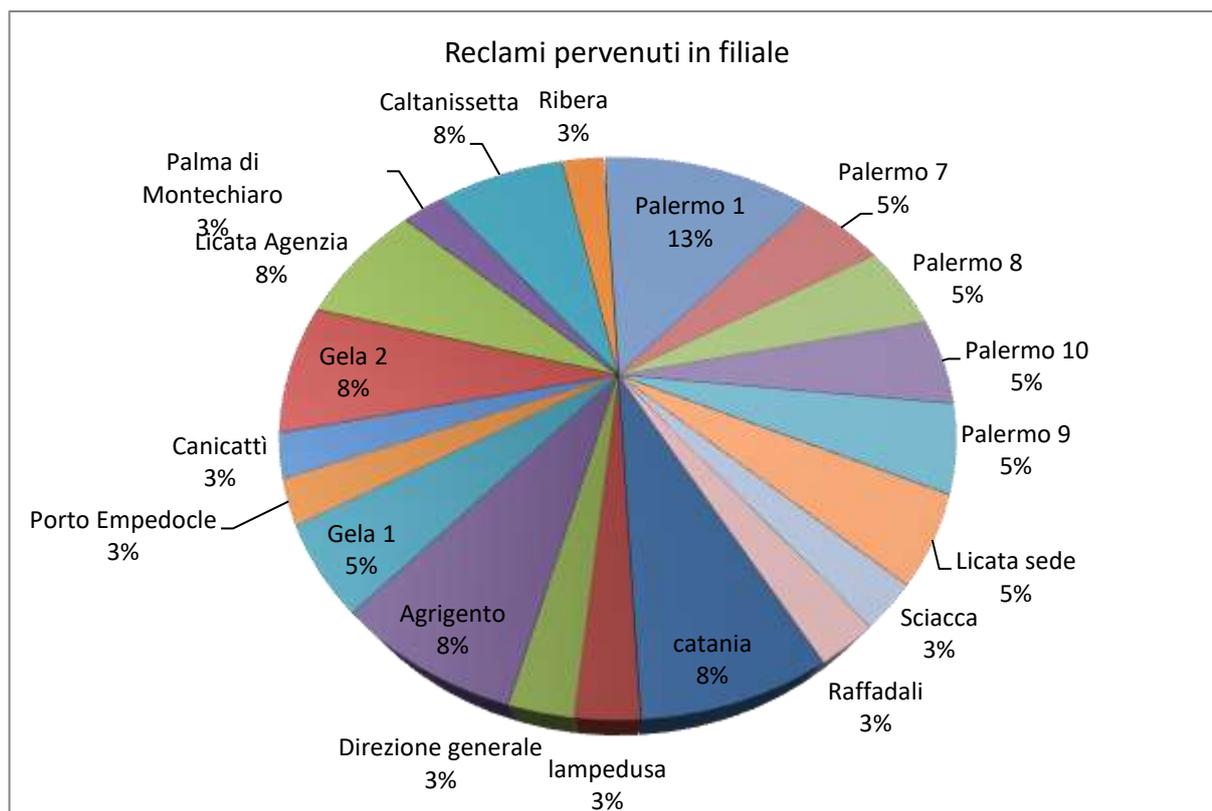
UFFICI DIRETTIVI

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

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2022

Si segnala un incremento delle istanze pervenute nel 2022 rispetto all'anno precedente ed un decremento rispetto al 2020.

Le filiali interessate dai reclami sono state 18 su 23, pari quasi al 78% 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 30 reclami "ordinari" sono stati:

- i Conti correnti (17 reclami su 30);
- bonifici nazionali (7 reclami su 30);
- prestiti personali (2 reclami su 30).

Al riguardo si rappresenta che i reclami relativi al conto corrente hanno riguardato principalmente l'asserita errata segnalazione alla Centrale dei Rischi e CRIF.

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

- Segnalazione a CR, SIC o CAI (9 reclami su 30). In nr. 5 casi è stata evidenziata la correttezza dell'operato della Banca. Mentre nei 4 casi la Banca ha provveduto ad effettuare le opportune rettifiche-cancellazioni in CR/CRIF.
- Frodi o smarrimenti (4 reclami su 30). I clienti chiedevano il rimborso per disconoscimento di addebiti per operazioni eseguite tramite bonifici istantanei. La Banca ha sempre rigettato le richieste.
- Altro (8 reclami su 30).

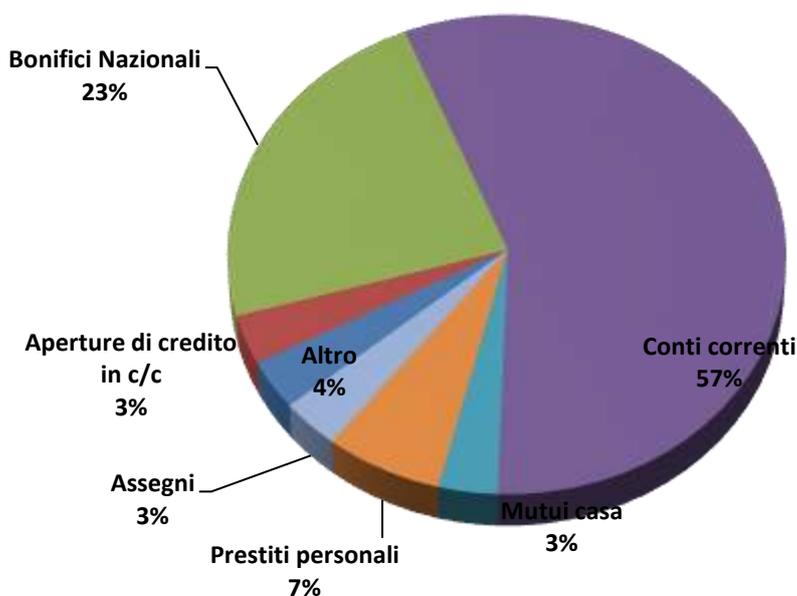
SEDE LEGALE

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



In merito ai reclami sui servizi di investimento, si rappresenta 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.

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

Reclami sui servizi di pagamento distinti per tipologia di prodotto

**Carte di debito
per prelievo
contanti
100%**

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