



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

ANNO 2023

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	26
Il Responsabile.....	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

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 2023 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

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

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 2023, 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.

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

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 2023 la Banca ha registrato n. 51 reclami provenienti dalla clientela di cui

- ❖ n. 35 reclami in materia di Operazioni e servizi bancari (c.d. reclami “ordinari”);
- ❖ n. 12 reclami in materia di Servizi di pagamento;
- ❖ n. 3 reclami in materia di prestazione di servizi di investimento;
- ❖ n. 1 reclamo in materia di intermediazione assicurativa;

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

- **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Nel corso del periodo di riferimento sono pervenuti quattro ricorsi presso l'Arbitro per le Bancario e Finanziario (ABF), per i cui dettagli si rimanda alla tabella che segue.

Nel periodo di riferimento non risultano definiti reclami ABF pendenti dal 2022.

RICORSI ABF PERVENUTI NEL 2023				
Cliente	Oggetto ricorso	Stato del ricorso	Data decisione	Motivazione del ricorso
Borsellino Giuseppina	Operazioni disconosciute e richiesta di rimborso	Definito - Accoglimento parziale	05/02/2024	Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca. La questione oggetto del presente ricorso attiene al disconoscimento da parte della Cliente titolare di strumento di pagamento emesso dalla Banca di talune operazioni di prelievi ATM (dal 28/07/2014 al 10/08/2020, per un importo pari a euro 19.170,00) e conseguente richiesta di rimborso alla Banca. La Banca con le proprie controdeduzioni contestava, in fatto e in diritto, tutto quanto <i>ex adverso</i> dedotto, eccepito e prodotto e chiedeva pertanto che tutte le domande formulate da parte ricorrente fossero rigettate. In particolare, la Banca evidenziava che (tutte) le operazioni contestate sarebbero

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>state “correttamente autorizzate mediante l’utilizzo della tecnologia “microchip”, che richiede, per l’autenticazione delle stesse la conoscenza esclusiva del codice segreto PIN da parte dell’utilizzatore della carta” e deduceva altresì la non tempestività delle contestazioni, rilevando che esse sono intervenute a distanza di ben (oltre) otto anni dal verificarsi delle operazioni contestate (e, dunque, ben oltre il termine positivamente previsto di 13 mesi).</p> <p>Con decisione del 5.2.2024 il Collegio pur rilavando il decorso del termine decadenziale fissato dall’art. 9 D. Lgs. n. 11/2010 e la conseguente impossibilità, per parte ricorrente, di chiedere la restituzione di importi erroneamente addebitati sul proprio conto corrente prima del 15.08.2019 (13 mesi anteriori al 15.09.2020 data del primo reclamo) ha tuttavia accolto parzialmente il ricorso medesimo condannando la Banca al rimborso degli addebiti successivi al reclamo, per un importo pari a euro 8.100 in ragione della ritenuta mancata dimostrazione da parte dell’intermediario dell’impiego di una procedura di autenticazione forte (ai sensi della Direttiva Europea sui servizi di pagamento PSD2 e relative norme di attuazione).</p>
Nero Marzio	Segnalazioni SIC	Definito - Accoglimento parziale	22/01/2024	<p>Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca. Il ricorrente, garante personale di un contratto di finanziamento erogato in favore di una società contestava in particolare le segnalazioni negative effettuate dalla Banca affermando di non aver mai ricevuto il preavviso di segnalazione in CRIF, in violazione del “Codice deontologico e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”. In sede di repliche la Banca ha sottolineato tra l’altro che il ricorrente risulta aver ricevuto due preavvisi di iscrizione in SIC, con coeve raccomandate con avvisi di ricevimento nel 2019 e nel 2021.</p> <p>Il Collegio ritenute sussistenti alcune irregolarità in merito al preavviso di segnalazione ha accolto il ricorso,</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

				dichiarando l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC.
Morici Stefania	Usura sui prestiti/ finanziamenti	Inammissibilità	8/4/2024	<p>Si tratta di un ricorso presentato in data 2.11.2023 successivo a due reclami non accolti dalla Banca, Nel dettaglio con il primo reclamo dell'11 luglio 2023, la ricorrente aveva formulato alcune censure, relative all'asserita illegittimità delle condizioni economiche dei finanziamenti (tassi ultralegali, commissioni e spese non pattuite), poi non riproposte nel ricorso. In detto reclamo veniva peraltro lamentata unicamente la mancata concessione del piano di rientro. Con un successivo reclamo, del 26 ottobre 2023, venivano sollevate ulteriori questioni, tra cui quella inerente alla dedotta illegittimità dell'escussione della garanzia ed alla dedotta illegittimità della concessione del credito, da parte dell'intermediario, al di fuori della propria zona di competenza.</p> <p>Con il ricorso presso l'ABF la cliente deduceva l'asserita illegittimità e la vessatorietà della condotta della parte della Banca la quale non avrebbe concesso un richiesto piano di rientro provvedendo altresì alla escussione della garanzia.</p> <p>Nelle proprie controdeduzioni la Banca conclude per il rigetto del ricorso, rappresentando tra l'altro l'infondatezza della tesi secondo la quale la garanzia non avrebbe potuto essere escussa senza la previa concessione di un piano di rientro.</p> <p>In sede di repliche e di controrepliche le parti hanno ribadito le rispettive argomentazioni e conclusioni.</p> <p>Il Collegio di Milano adito, ha dapprima rilevato l'improcedibilità del ricorso stante il mancato decorso dei 60 giorni tra la proposizione del secondo reclamo (26.10.2023) e la proposizione del ricorso presso l'ABF (2.11.2023). Il Collegio ha altresì sottolineato incidentalmente l'inammissibilità delle pretese della ricorrente evidenziando in particolare che la Banca non tenuta alla concessione di un</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

				piano di rientro né alla previa concessione di detto piano ai fini dell'escussione della garanzia né soggetta a limiti territoriali per lo svolgimento della propria attività oltre la sede. Alla luce di quanto precede il ricorso è stato dichiarato inammissibile.
Tuttolomondo Anna	Azioni BPSA	Inammissibilità	18/12/2023	Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca con il quale la cliente ha contestato l'illiquidità delle azioni e la differenza di prezzo rispetto al momento dell'acquisto. Il Collegio ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso in quanto attinente alla materia dei servizi e delle attività di investimento e pertanto non rientrante nella cognizione ABF.

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

Nel corso del periodo di riferimento è pervenuto un solo ricorso presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), pendente al 31.12.2023 la cui decisione di accoglimento è pervenuta nel mese di febbraio 2024.

RICORSI ACF PERVENUTI NEL 2023				
Cliente	Oggetto ricorso	Stato del ricorso	Data decisione	Motivazione del ricorso
Luca Majorana	Azioni BPSA	Accolto	13/02/ 2024	<p>Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca, con il quale il ricorrente ha lamentato la violazione delle disposizioni in materia di adeguatezza/appropriatezza; il carattere illiquido delle azioni BPSA; asserite carenze informative, eccependo infine la nullità degli ordini di acquisto per difetto di forma scritta del contratto quadro. Il cliente ha quindi chiesto al Collegio di accertare la responsabilità della Banca e per l'effetto condannarla al risarcimento/restituzione del capitale investito (pari ad Euro 12.600,00).</p> <p>La Banca con le proprie controdeduzioni e repliche ha contestato tutte deduzioni del ricorrente, evidenziando di avere agito nel rispetto della normativa vigente; di avere eseguito l'operazione su iniziativa del Cliente; di aver eseguito la valutazione di appropriatezza con esito di non appropriatezza informando il cliente; di aver dato seguito all'operazione solo a fronte di un ordine impartito per iscritto dall'investitore, nonostante le avvertenze dallo stesso ricevute; di aver fornito un'informativa chiara e completa delle azioni oggetto dell'investimento, chiedendo pertanto il rigetto delle domande risarcitorie avversarie. Il Collegio ha accolto il ricorso riconoscendo al ricorrente un risarcimento pari ad € 14.427,09 euro, oltre agli interessi legali poiché ha ritenuto violati da parte della Banca gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nella prestazione dei servizi 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

				investimento.
--	--	--	--	---------------

Nella tabella di seguito si riportano i dati relativi ai ricorsi pervenuti nel 2022 e definiti nel 2023.

RICORSI ACF DEFINITI NEL 2023				
Cliente	Oggetto ricorso	Stato del ricorso	Data decisione	Motivazione del ricorso
Trifirò Salvatore e Vullo Alba	Azioni BPSA	Accolto	11/10/ 2023	<p>Si tratta di un ricorso successivo ad un reclamo non accolto dalla Banca. Con il presente ricorso 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. Il cliente eccepisce altresì la nullità degli ordini di acquisto per difetto di forma scritta del contratto quadro e chiede 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.</p> <p>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</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

				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 Collegio ha accolto il ricorso riconoscendo al ricorrente un risarcimento dei danni pari di Euro 25.501,14, 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.
--	--	--	--	--

Relativamente ad entrambe le decisioni dell'ACF sopra richiamate, forte del parere reso in tal senso dallo Studio legale Civale Associati (della cui consulenza specialistica la stessa da diversi anni si avvale), la Banca ha deciso di non adempiere pubblicando la relativa notizia circa la mancata esecuzione sulla pagina iniziale del proprio sito internet, oltre che su due quotidiani a diffusione nazionale come previsto dalla normativa vigente. Le motivazioni del mancato adempimento risiedono nel fatto che entrambe le suddette decisioni presentano diversi elementi di criticità consistenti nelle erronee valutazioni del Collegio sia con riferimento all'adempimento degli obblighi informativi in capo alla Banca, sia circa la valutazione di appropriatezza svolta dalla Medesima.

Con riferimento agli esposti inoltrati alle Autorità di Vigilanza pervenuti nel 2023, si riferisce quanto segue:

- n. 8 inviati alla Banca d'Italia;
- nessuno inviato alla Consob, né all'IVASS.

Relativamente ai suddetti 8 esposti, tempestivamente riscontrati, si riassumono di seguito le problematiche in essi sollevate.

ESPOSTI/RICHIESTE PERVENUTI NEL 2023				
Data ricezione missiva di Banca d'Italia	Cliente	Oggetto	Data evasione risposta	Motivazione dell'esposto e provvedimenti adottati
09/06/2023	GARIFO MARIA LETIZIA	Segnalazioni SIC	13/06/2023	Esposto derivante da reclamo pervenuto il 10.05.2023 - evaso il 31.05.2023. L'esponente richiedeva la cancellazione delle segnalazioni a suo nome, effettuate dalla Banca, nel Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) gestito da CRIF S.p.A., trasmettendo altresì copie del bonifico e della quietanza liberatoria relativi a una sofferenza in capo alla GARIFO SRL di cui la stessa risultava garante. La Banca dopo aver riscontrato le richieste della esponente motivando le ragioni della presenza della segnalazione e fornendo i dovuti chiarimenti, ha provveduto a trasmettere copia di tale comunicazione a Banca d'Italia.
18/07/2023	DILIBERTO MARIA JOSE	Segnalazioni SIC	26/07/2023	Esposto contestuale a reclamo, con il quale l'esponente contestava una segnalazione negativa effettuata dalla Banca a suo nome nel sistema di informazioni creditizie gestito da Crif S.p.A., chiedendo la cancellazione del medesimo nonché di eventuali segnalazioni presso la CR. La Banca verificata la correttezza delle segnalazioni effettuate a nome dell'esponente, forniva adeguato e sollecito riscontro allo stesso, trasmettendone copia all'Autorità di Vigilanza.
07/09/2023	CIPOLLA GIUSY	Recesso da Conto corrente	10/09/2023	Esposto successivo a reclamo con cui la cliente lamentava l'esercizio del recesso da un contratto di conto corrente da parte della Banca. Al riguardo, la Banca forniva chiarimenti in merito alle contestazioni sollevate, confermando la legittimità del proprio operato e ne trasmetteva copia a Banca d'Italia.

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

06/09/2023	DI MAIO - SPECIALE	Garanzie mutui	11/09/2023	Esposto successivo a reclamo. Gli esponenti titolari di un mutuo ipotecario presso la banca, lamentavano il mancato aggiornamento del valore della garanzia fidejussoria durante il periodo di ammortamento del mutuo. La Banca respingeva le doglianze ricevute, confermando la correttezza del proprio operato. Di tali riscontri veniva data comunicazione a Banca d'Italia.
20/10/2023	BRANDANI GISELLA	Estinzione Conto corrente	27/10/2023	Esposto successivo a reclamo. L'esponente lamentava un presunto anomalo comportamento della banca che, nell'accogliere la richiesta di estinzione di un conto corrente, avrebbe trasferito all'intermediario indicato dalla stessa una somma inferiore rispetto al saldo del conto estinto, senza alcuna esplicita motivazione. La Banca forniva adeguate informazioni all'esponente, a conferma della correttezza del proprio operato. Inoltre la Banca, senza recesso dall'operato posto in essere dalla medesima, pro bono pacis, informava il cliente di aver provveduto alla restituzione della somma di € 7,50 relativa alla commissione di bonifico per il trasferimento della giacenza di conto. Di tali informazioni trasmetteva copia a Banca d'Italia.
07/11/2023	LI VOLSI GIUSEPPA	Recesso da Conto corrente	10/01/2024	Esposto successivo a reclamo, con il quale la cliente lamentava il recesso da due rapporti di conto corrente esercitato dalla Banca nell'asserita assenza di motivazioni. La Banca forniva tempestivamente una risposta all'esponente confermando di aver operato nel rispetto sia della normativa vigente che delle statuizioni contrattuali, chiarendo in particolare che laddove la legge e/o il contratto, come nel caso di specie, consentano il c.d. recesso ad nutum, non sussiste alcun obbligo di motivazione, in capo alla parte che ritiene di esercitare il diritto di recesso e precisando altresì che la Banca ha osservato il periodo di preavviso previsto per le ipotesi di recesso <i>ad nutum</i> . Di tali riscontri veniva data

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

				comunicazione a Banca d'Italia.
11/12/2023	PANTANO MARCO	Segnalazioni SIC/CR	15/12/2023	Esposto successivo a reclamo. L'esponente contestava la segnalazione a sofferenza a suo nome in Centrale dei Rischi e nel SIC CRIF da parte della Banca, chiedendone la rimozione. La Banca, ricostruita la posizione del Cliente ed effettuate le dovute verifiche confermava la conformità della condotta della Banca alle prescrizioni in materia. Di tali riscontri veniva data comunicazione a Banca d'Italia.
20/12/2023	CANGIALOSI MASSIMO	Doveri di custodia imposti dall'art. 546 c.p.c.	09/01/2024	Esposto contestuale a reclamo. L'esponente lamentava asserita violazione dei doveri di custodia imposti dall'art. 546 c.p.c., avendo la Banca, nonostante la notifica del 30 ottobre 2023 di un atto di pignoramento di un conto intestato alla Soc. Coop. La Girandola, sua cliente, consentito alla stessa di disporre di bonifici a terzi nel perdurare del vincolo pignoratorio. La Banca precisava che il menzionato rapporto di conto, sia alla data della notifica del pignoramento, sia alla data della contestata operazione del 17.11.2023, riportava un saldo di conto negativo, con conseguente impignorabilità del medesimo. La Banca richiamava altresì la propria comunicazione del 20.11.2023, con la quale veniva precisato che nelle more del pignoramento, a seguito di ulteriori accrediti che hanno generato un saldo positivo, la Banca ha posto un vincolo/accantonamento a somme, nel rispetto dei propri doveri di custodia. Di tale riscontro veniva data comunicazione a Banca d'Italia.

L'analisi degli esposti evidenzia la loro corretta e tempestiva gestione, in piena collaborazione con gli Uffici di Vigilanza di Banca d'Italia.

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 **PRONUNCE DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA**, si comunica che da evidenze rese dall'Ufficio competente risultano pervenute nel corso del 2023 n. 3 pronunce di primo grado, che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedenti reclami, ritenuti invece infondati dalla Banca. Segnatamente si registrano:

- due pronunce del Tribunale di Gela, su cause relative a questioni oggetto di precedenti reclami presentati nel 2012.
- una pronuncia del Tribunale di Palermo, su causa relativa alle medesime questioni di cui a precedente reclamo del 2016.

Relativamente alle **CAUSE PASSIVE** avviate tra gennaio 2023 e marzo 2024 e avuto riguardo ai reclami presentati tra il 2022 e il 2023, si rappresenta che risulta pendente una sola causa (incoata in data 10.09.2024) avente ad oggetto le medesime doglianze del reclamo a cui è legata, afferente una frode informatica.

Si rimarca, in ultimo, che non risulta ricevuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione ad eventuali istanze ai sensi del D. L. n. 1 del 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla L. n. 27 del 24 marzo 2012.

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

TEMPISTICHE DI EVASIONE

Le tempistiche di risposta ai reclami confermano il celere ed efficace operato da parte degli uffici preposti. Nel dettaglio:

- ✓ I tempi medi di evasione relativi ai **servizi bancari e finanziari** evidenziano il pieno rispetto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento (60 giorni), attestandosi in media in 24,17 giorni;
- ✓ in relazione ai **reclami sui servizi di investimento**, i tempi medi di evasione si attestano, in media in 22,3 giorni nel rispetto dei termini massimi previsti dalla normativa di riferimento (60 giorni);
- ✓ con riferimento all'unico reclamo presentato in materia di **intermediazione assicurativa**, si segnala che lo stesso è stato evaso in 5 giorni dalla richiesta (a fronte dei 45 gg massimi previsti dalla normativa);
- ✓ in ordine ai **reclami sui servizi di pagamento**, i tempi medi di riscontro si attestano in media in 11,9 giorni lavorativi a fronte dei 15 giorni previsti dalla normativa di riferimento. Ciononostante si evidenzia che in 3 casi è stato registrato un ritardo nel fornire riscontro nel rispetto dei predetti termini. Al riguardo, allo scopo di efficientarne la gestione, in linea con le tempistiche normativamente previste, su indicazione della Funzione Compliance, risultano in corso talune implementazioni informatiche e modifiche al Registro dei reclami tenuto dall'Ufficio preposto alla loro gestione.

Considerando tutte le tipologie di reclamo, nella maggioranza dei casi (30 su 51, pari al 59%) la natura della pretesa non era quantificabile, o di natura non economica.

Sono stati accolti, in parte o in toto, complessivamente 15 reclami su 51 (pari al 29% del totale). In due casi l'accoglimento del reclamo ha comportato un esborso per la Banca, pari complessivamente ad €130,50.

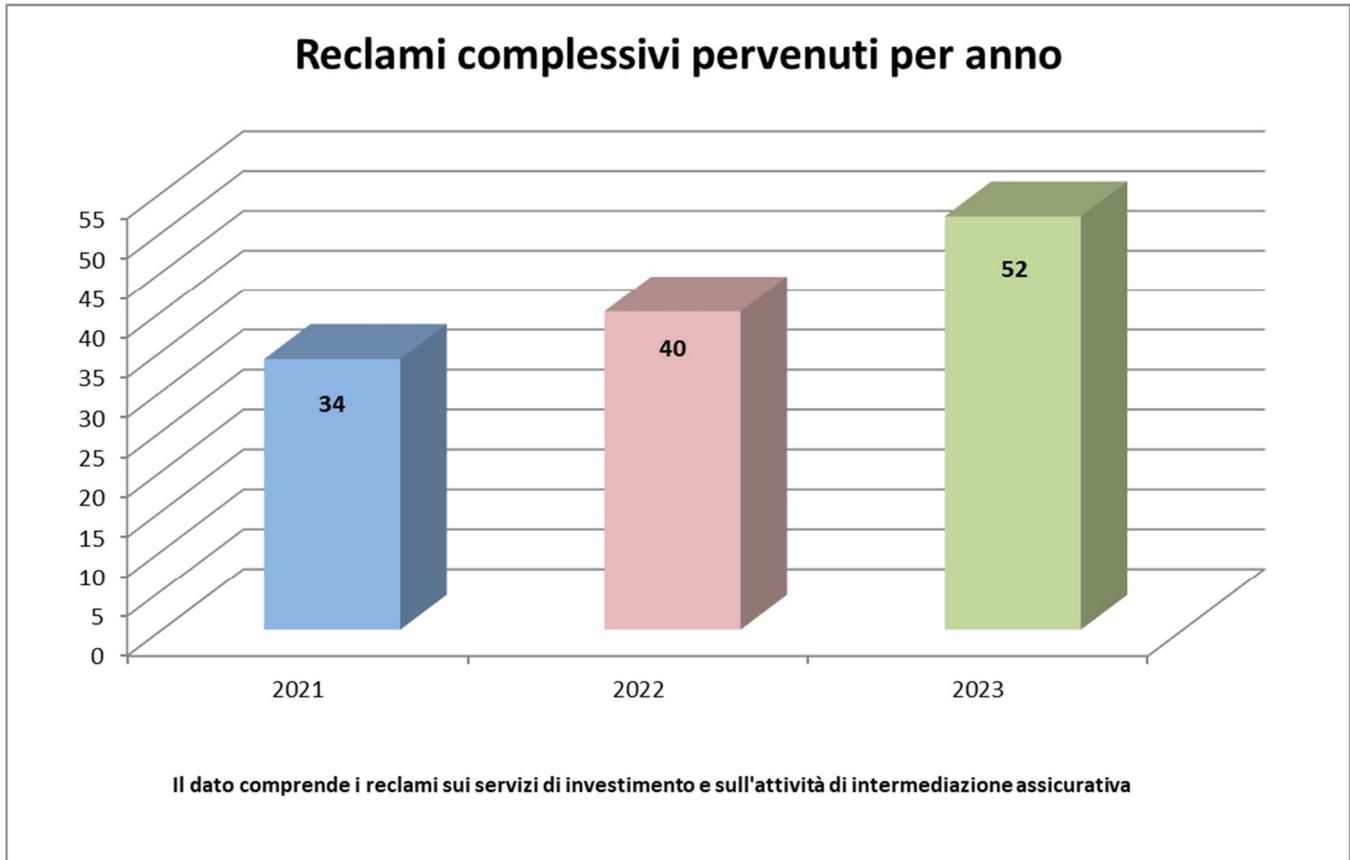
SEDE LEGALE

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 2023

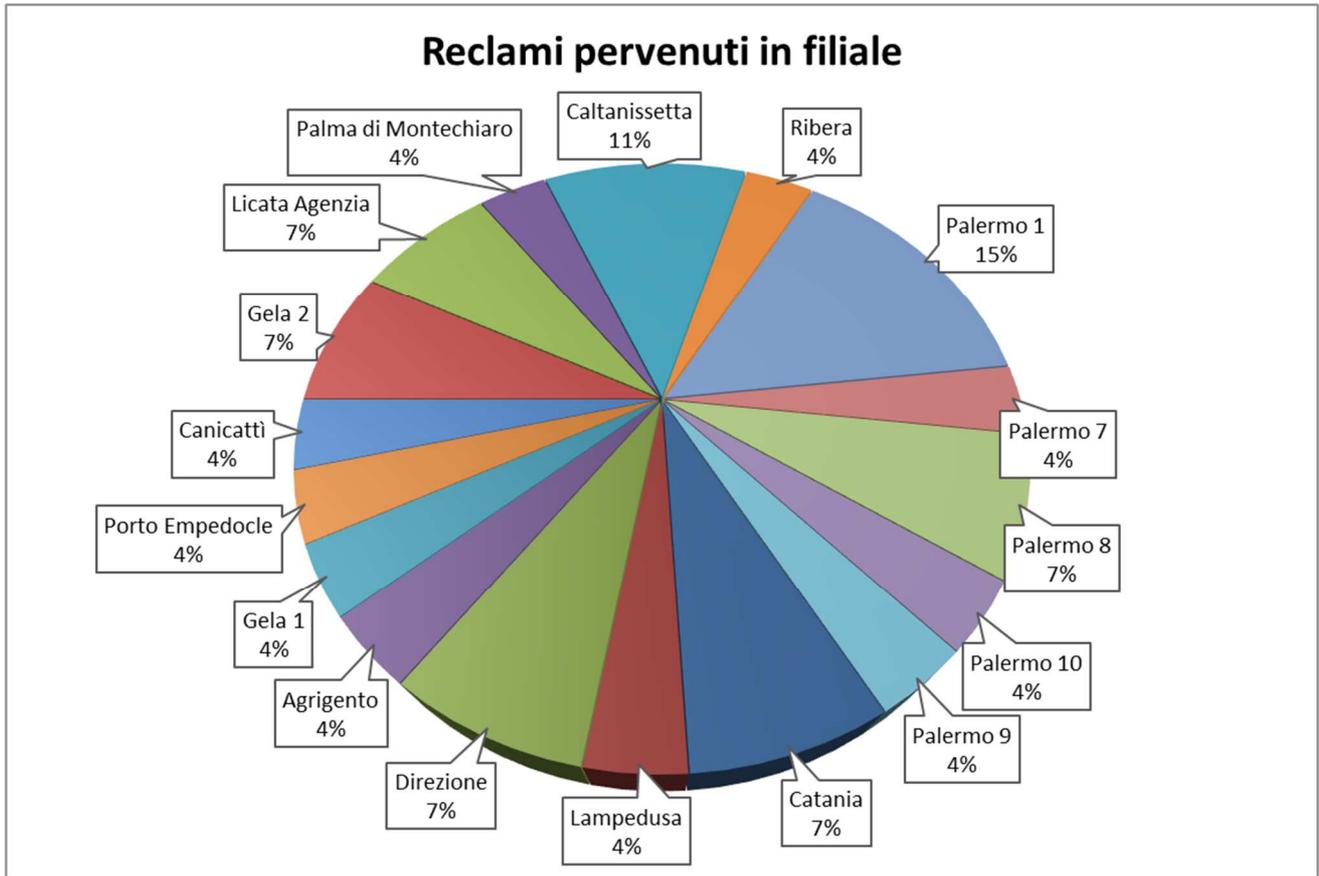


Come si evince dal grafico sopra riportato, si rileva un incremento delle istanze pervenute nel corso del 2023 rispetto agli anni precedenti.

Si precisa che il dato inerente al 2023, oltre ai reclami sui servizi bancari e finanziari, è comprensivo dei reclami sui servizi di investimento, sui servizi di pagamento ed in materia di intermediazione assicurativa come di seguito specificati:

- n. 35 reclami sui servizi bancari e finanziari;
- n. 12 reclami in materia di servizi di pagamento;
- n. 3 reclami sui servizi di investimento;
- n. 1 reclamo in materia di intermediazione assicurativa.

RECLAMI PERVENUTI IN FILIALE



Le filiali interessate dai reclami sono state 19 su 23, oltre alla Direzione Centrale interessata.

Al riguardo occorre evidenziare che 4 di tali filiali (Catania, Ribera, Raffadali, Roma e Cianciana) hanno ricevuto un solo reclamo, mentre le filiali interessate dal maggior numero di reclami sono state:

- Agrigento: 5 reclami;
- Licata Sede, Porto Empedocle, Palermo 7, Palermo 8: 4 reclami;
- Canicatti, Licata Agenzia, Palermo 1, Palermo 10, Palermo 9, Sciacca: 3 reclami.

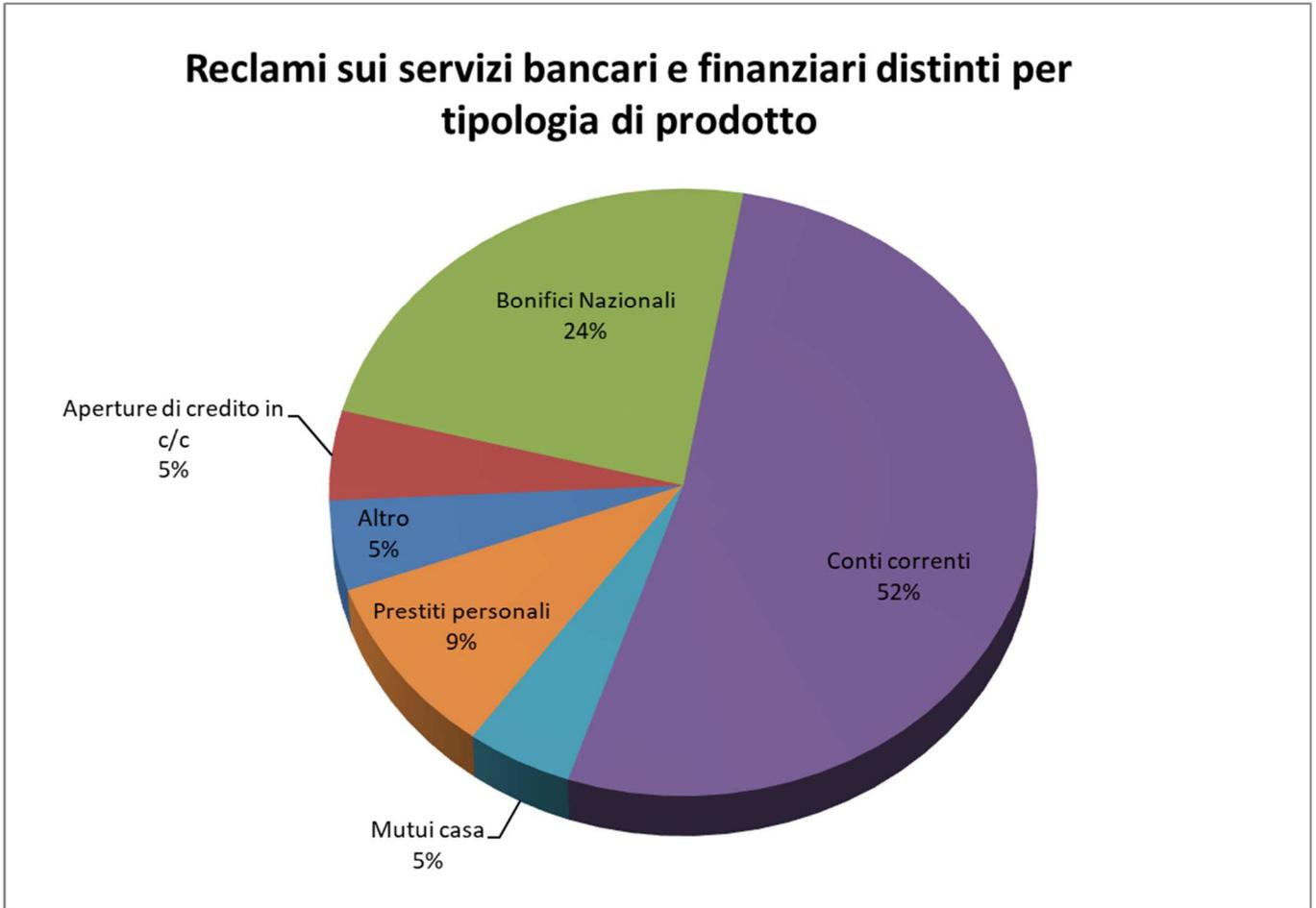
SEDE LEGALE

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 DISTINTI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO



I prodotti e servizi bancari oggetto del maggior numero dei 35 reclami “ordinari” sono stati:

- i Conti correnti (23 reclami su 35);
- Prestiti personali e Mutui (3 reclami ciascuno su 35).

SEDE LEGALE

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

UFFICI DIRETTIVI

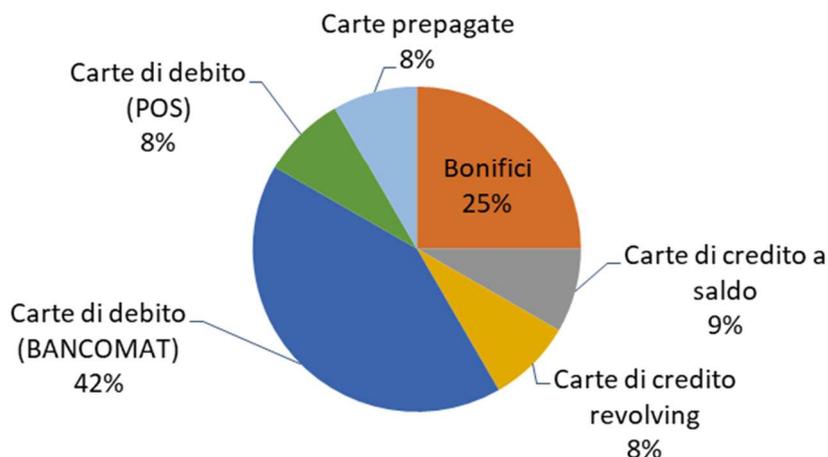
Palazzo Petyx
via E. Albanese, 94, 90139, Palermo
Tel. 091 7970111 - Fax 091 7970123

Reclami sui servizi di investimento distinti per prodotto bancario



In merito ai reclami sui servizi di investimento, si rappresenta che tutti hanno avuto ad oggetto le azioni BPSA e che i clienti hanno lamentato in particolar modo l'illiquidità delle stesse.

Reclami sui servizi di pagamento distinti per tipologia di prodotto



Con riguardo ai reclami proposti in materia di servizi di pagamento, per i quali si registra un incremento della tipologia dei prodotti coinvolti rispetto agli anni precedenti, si rappresenta che la maggior parte degli stessi ha avuto ad oggetto operazioni relative a carte di debito (6 su 12) e bonifici (3 su 12).

Inoltre, si fa presente che nessuno dei suddetti reclami ha riguardato "operazioni 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

pagamento disposte dal beneficiario, o per il suo tramite”.



Infine, in merito all'unico reclamo sui servizi di intermediazione assicurativa pervenuto nel periodo di riferimento, si rappresenta che lo stesso ha avuto ad oggetto il diniego di riscatto della polizza "Eurovita" contratta tramite la Banca, relativamente al quale è stato fornito puntuale e tempestivo riscontro.

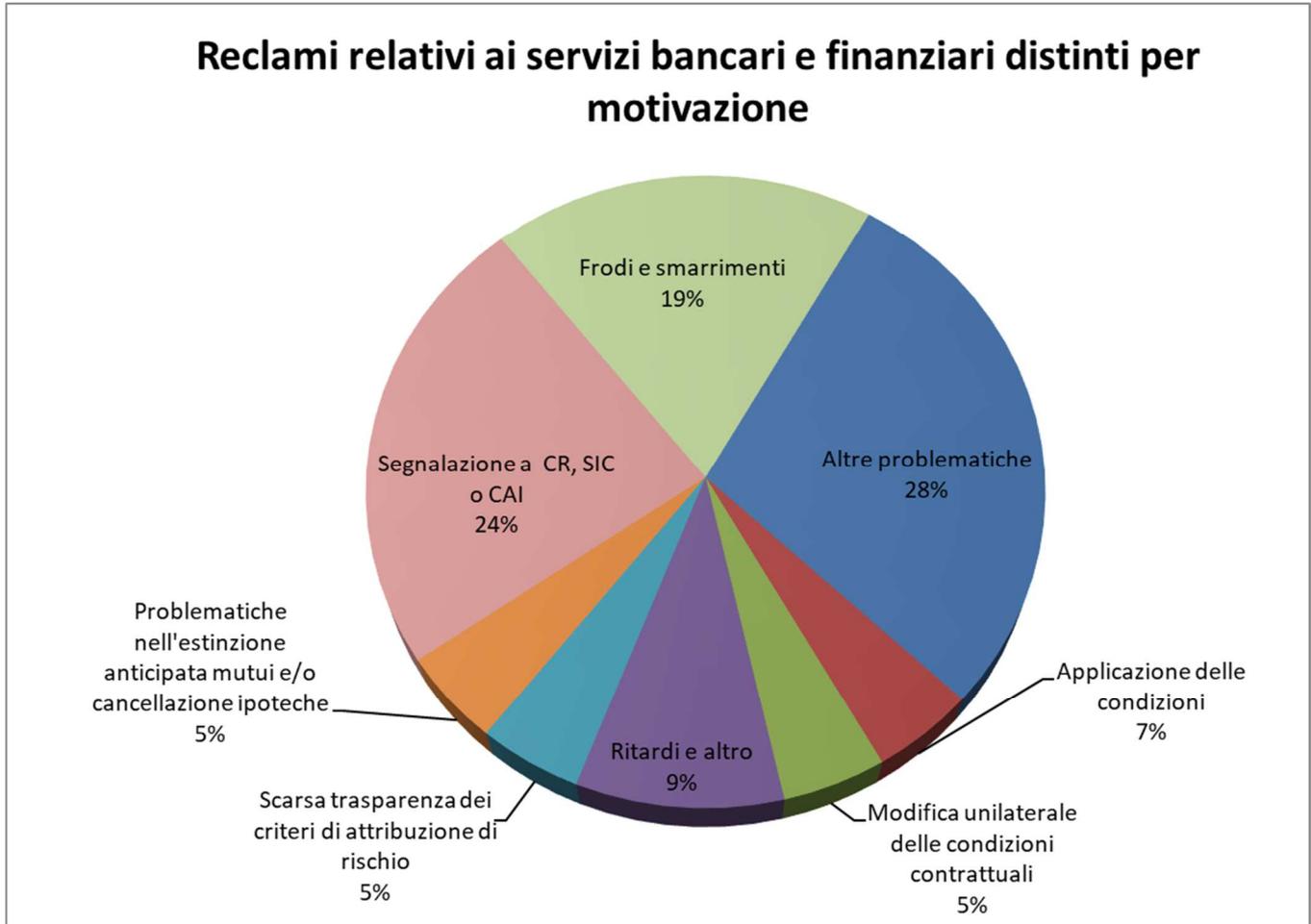
SEDE LEGALE

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 DISTINTI PER MOTIVAZIONE



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

- Segnalazione a CR, SIC o CAI (14 reclami su 35);
- Altre problematiche (13 reclami su 35);
- Usura sui prestiti/finanziamenti (3 reclami su 35).

Relativamente alle motivazioni riferibili alle segnalazioni alle Centrale Rischi/CAI/SIC si rappresenta che in 6 casi su 14 è stata evidenziata la correttezza dell'operato della Banca; mentre nei restanti 8 casi si è provveduto ad effettuare le opportune rettifiche/cancellazioni in CR/ CRIF.

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

Al riguardo si segnala che, tenuto conto del numero di reclami pervenuti sia nel corso del 2022 che nel corso del 2023, su indicazione della Funzione Compliance, la Banca ha provveduto ad aggiornare la relativa regolamentazione interna ai fini di una migliore gestione delle segnalazioni presso la CR (Ordine di Servizio n° 2.432 del 15/11/2023). Analogamente, con riferimento alle segnalazioni presso i sistemi di informazioni creditizie gestiti da privati (SIC), dall'esito delle verifiche di compliance svolte nel 2023 è emersa la necessità di adottare specifica normativa interna. L'esecuzione di tali presidi sarà oggetto di attività di follow-up da parte della Funzione Compliance nel corso del 2024.



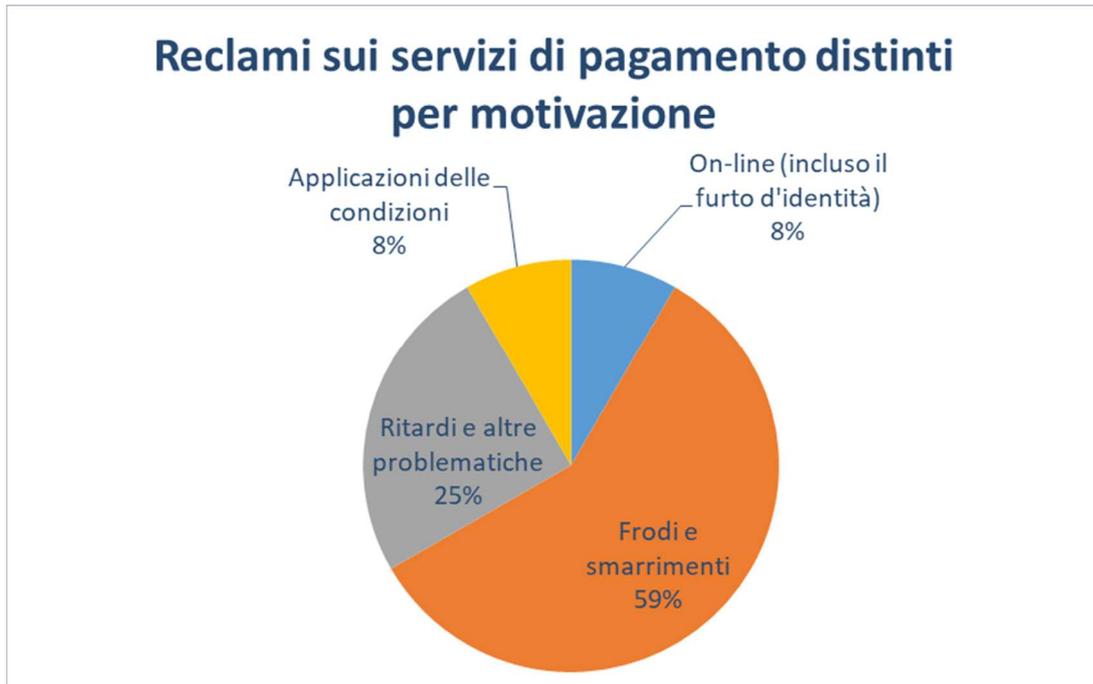
I **3 reclami sui servizi di investimento** hanno riguardato in particolare la illiquidità del titolo e il suo valore di rimborso. In tutti i casi la Banca ha confermato la legittimità del proprio operato, fornendo gli opportuni chiarimenti e la relativa documentazione richiesta. In uno dei predetti casi il cliente ha reiterato le proprie richieste dapprima mediante ricorso presso l'ABF, che lo ha dichiarato inammissibile per incompetenza per materia, e poi nel mese di gennaio 2024 presso l'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



Come si evince dal superiore grafico nel periodo di riferimento la principale motivazione sottesa ai **reclami pervenuti sui servizi di pagamento** afferisce a Frodi e Smarrimenti (7 su 12). Nei superiori reclami i clienti hanno disconosciuto talune operazioni di pagamento chiedendone alla Banca il relativo rimborso. In due casi i reclami risultano risolti in favore del cliente, mentre i rimanenti 10 reclami in materia di servizi di pagamento sono stati ritenuti infondati, avendo la Banca giustificato il proprio operato.

Al riguardo in considerazione del crescente numero di frodi informatiche registrate a livello nazionale, oltreché denunciate dai clienti, su indicazione della Funzione Compliance, la Banca sta provvedendo alla formalizzazione di apposita normativa interna sul tema delle richieste di risarcimento/rimborsi a seguito di pagamenti non autorizzati o di frodi subite dalla clientela, per meglio guidare il comportamento della Rete, oltreché del personale di Direzione addetto a tali problematiche, definendo un processo standardizzato di gestione.

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.

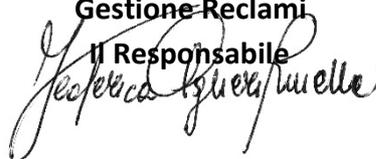
Nella interlocuzione con il reclamante sono fornite indicazioni chiare ed esaustive sia nel caso in cui il reclamo venga accolto sia quando la segnalazione è ritenuta priva di fondamento. Nel primo caso vengono sempre illustrate le iniziative correttive che saranno assunte, ed eventuali tempi di esecuzione. 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