

Oggetto: Prospetto annuale sui reclami ricevuti al 31 dicembre 2018.

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, viene di seguito riportato il rendiconto sulle attività di gestione rei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018. Si precisa che sono pervenuti complessivamente n. 13 reclami ordinari (nessun reclamo in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa), che hanno coinvolto n. 10 filiali della Banca. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF mentre é stato presentato n. 1 ricorso all'ABF, con decisione sfavorevole alla banca.

RIEPILOGO BANCA TEMA

Anno 2018	Reclami totali 13					
	Reclami ordinari	5	primo semestre	accolti 1	respinti 4	
		8	Secondo semestre	accolti 4	Respinti 3	Rinuncia cliente 1
	Servizi investimento		Nessuno	0		
	Assicurativi		Nessuno	0		
	Ricorsi ABF		1		Decisione sfavorevole alla banca	

PRIVATI	10	SAS	1
SNC	2	CON LEGALI	4

Filiali	
Gr U. Sovietica	2
Gr Santerno	1
Gr Centro	1

Castiglione	1
Paganico	1
Orbetello	1
Porto Ercole	1
Capalbio	3
Porto S. Stefano	1
Acquapendente	1

PRIMO SEMESTRE 2018 – 5 RECLAMI ORDINARI

1) Rec 01/2018 - società – respinto

Oggetto: restituzione interessi anatocistici

Con pec dell'8 gennaio 2018 e successiva raccomandata a/r del 12 gennaio 2018, la banca ha ricevuto un reclamo a firma di un legale, in nome e per conto di una società, sofferenza aziendale. avente ad oggetto le seguenti richieste:

1) restituzione degli interessi pagati sul mutuo contratto nel 2003, ed estinto successivamente;
 2) restituzione di tutte le somme dovute dalla banca in quanto illecitamente versate senza titolo;
 3) risarcimento del danno dovuto per illegittimo comportamento in relazione a responsabilità contrattuale ed extracontrattuale. Motivi: a) nullità/illegittimità del mutuo; b) usurarietà degli interessi, privi di giustificazione in ragione della illegittimità e/o illiceità del mutuo; c) violazione normativa sulla trasparenza bancaria; d) violazione formali e sostanziali previste per legge in relazione al contratto sottoscritto. Dalle verifiche effettuate sul sistema informatico sono risultati errati i dati del mutuo. Il reclamo inoltre si fonda su un contratto del 2003, successivamente ceduto e quindi estinto con finanziamento di altro soggetto bancario, che oggi procede contro la società. Le contestazioni sono assolutamente generiche, prive di qualsiasi supporto probatorio, e la richiesta di somme è indeterminata ed indeterminabile. Il reclamo è stato ritenuto infondato e quindi respinto.

2) Rec 02/2018 - privato - respinto

Oggetto: segnalazione banca dati Crif

Con lettera raccomandata a/r del 20 marzo 2018, il reclamante ha contestato alla banca di averlo illegittimamente segnalato in Crif come "cattivo pagatore" a causa di un errore tecnico nel pagamento delle rate relative al mutuo fondiario di originari 500.000,00, estinto successivamente per surroga e chiedeva la rettifica della segnalazione. Il cliente non ha indicato il periodo relativo alla presunta segnalazione illegittima ma riferisce, alla data del reclamo, di trovarsi costretto a non poter accedere a qualunque forma di rateizzo. Dall'istruttoria non sono emerse responsabilità a carico della banca. Il reclamante è un ex cliente, al quale era stato concesso, in data 23/06/2014, un mutuo fondiario di originari euro 500.000,00, poi surrogato nel mese di ottobre 2016, quando aveva deciso di chiudere i rapporti con la nostra banca. Si precisa che la banca, nel corso dell'anno 2015-2016, aveva già avuto occasione di confrontarsi sulle segnalazioni contribuite dalla banca in Crif (il cliente si era visto negare l'accesso al credito); la banca tentò di spiegare per iscritto che in fase di erogazione del mutuo erano state addebitate sul conto corrente le spese di erogazione e della polizza assicurativa, che avevano creato lo sconfinamento e che gli accrediti iniziali erano stati

utilizzati per sanare lo sconfinamento e per pagare le rate. Successivamente numerose rate erano state pagate con acconti ed in ritardo rispetto alla date di scadenza del piano, e la regolarizzazione era avvenuta soltanto dopo la rata n.23: al 1 giugno 2016 il cliente ha provveduto a regolarizzare la posizione e la banca ha rilasciato dichiarazione di avvenuta regolarizzazione del piano di ammortamento. Dalla Crif risulta che le segnalazioni effettuate dalla banca appaiono in linea con l'andamento del piano di ammortamento (ritardi dal maggio 2015 ad aprile 2016); risulta altresì l'estinzione anticipata nell'ottobre 2016, a seguito di surroga di altro istituto, pertanto nessuna illegittima segnalazione può essere ricondotta alla nostra banca

3) Rec 03/2018 - privato - accolto

Oggetto: segnalazione banca dati Crif

Con mail del 20 marzo 2018 è pervenuto un reclamo avente ad oggetto l'illegittima segnalazione in Crif ed il mancato preavviso della segnalazione. Il reclamante era titolare di un mutuo fondiario di originari euro 110.000,00 con debito residuo pari ad euro 101.962,94, ed il piano di ammortamento risultava regolare. Il cliente risultava aver adempiuto al pagamento di alcune rate con un ritardo superiore al mese (rata del 9 febbraio 2017 pagata il 16 marzo 2017, 9 settembre pagata il 18 ottobre, ecc), e la banca aveva correttamente contribuito al flusso verso Crif segnalando il ritardo nei pagamenti delle rate, previo invio del preavviso di imminente segnalazione. In data 3 aprile è stata inviata pec contenente risposta negativa al reclamo, ma in data 6 aprile 2018 è giunta una nuova contestazione, precisando che in mancanza della prova dell'avvenuta ricezione da parte del cliente delle lettere di preavviso ex art. 4 Codice Privacy, la banca doveva procedere alla cancellazione della segnalazione dei ritardi. La contestazione si fonda sul provvedimento interpretativo del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 29 novembre 2017, in merito alla legittimità delle segnalazioni in Sic effettuate dalle banche al verificarsi di ritardi nei pagamenti. Il Garante, con provvedimento interpretativo, ha riconosciuto la natura recettizia del preavviso: ciò significa che le dichiarazioni dirette al cliente si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario. L'articolo 4 non prevede specifiche modalità, ma la banca ha l'onere di dimostrare la ricezione del preavviso non essendo sufficiente fornire la prova dell'invio della medesima: mezzi idonei sono la racc.ta a/r, la posta certificata ed il telegramma, ecc. Il servizio Postel, usato dalla banca, consente l'attestazione dell'invio (del recapitato), ma non della sua effettiva ricezione, alla stregua di una posta ordinaria. Il provvedimento segue l'orientamento giurisprudenziale maggioritario e di alcune decisioni dell'ABF. La ratio dell'art. 4 è quello di rendere edotti gli interessati delle conseguenze di un perdurante inadempimento dando loro così la possibilità di sanare la morosità. Nel corso degli anni l'ambiguità della norma ha dato vita a contenziosi con esiti contrastanti. Soltanto a fine 2017 la giurisprudenza (e successivamente anche l'ABF, seppure non in composizione di Collegio di Coordinamento) si è orientata nel ritenere che, pur in assenza di una modalità specifica di invio da parte della normativa, incombe sull'intermediario l'onere di provare non solo l'invio ma anche la ricezione della comunicazione da parte del destinatario. L'Abf, con le pronunce di Roma del 2016 e di Bari del 2017, ha stabilito che gli operatori bancari possono servirsi anche della posta certificata, oltre alla raccomandata /r o telegramma, e saranno comunque ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all'interessato in base a successivi comportamenti significativi. Una pronuncia del 2018 (Collegio di Roma del 5 febbraio 2018, che richiama la decisione n. 56372017) prevede che l'accertata insolvenza del ricorrente (numerosi ritardi nei pagamenti) impedisce di ritenere che possa essere derivato un pregiudizio dalla mancata ricezione della segnalazione (in questo caso la banca aveva inviato anche lettere di sollecito

regolarmente ricevute). Nel caso del reclamante è provata la corrispondenza tra gli eventi segnalati e l'inadempimento; è provato il rispetto dell'invio del preavviso, ma con l'uso del Postel non viene offerta la prova dell'avvenuta ricezione. Non risultano inviati dalla banca neppure altri solleciti di pagamento, che avrebbero potuto avvertire l'interessato della imminente segnalazione. La banca ha pertanto proceduto alla cancellazione della segnalazione in Crif, ai fini della cessazione della materia del contendere.

4) Rec 04/2018 - privato - respinto

Oggetto: funzionamento servizio home banking e restituzione canone

Con mail dell'11 aprile 2018, una cliente ci comunicava la volontà di chiudere il conto corrente aperto nel 2017, per due ordini di motivi: 1) mal funzionamento del relax banking, che Le avrebbe impedito di effettuare un bonifico urgente in data 11 aprile; 2) addebito errato dell'importo a titolo di canone banking e richiesta di restituzione della differenza tra la cifra a suo dire addebitata, per euro 4,50 mensile, invece che 2,50 come indicato in sede di apertura del servizio. E' stato aperto il reclamo ed effettuate le necessarie verifiche. La cliente risultava aver effettuato un accesso in data 9 aprile 2018, alle ore 10,08, e non l'11 aprile 2018, come indicato nel reclamo. Ha poi richiesto la procedura di sblocco ed il reinvio del Pin in data 11 aprile, alle 15,11. Dall'estratto conto si è inoltre verificato che è stato addebitato il canone mensile di euro 1,50 come da condizioni generali di contratto. E' probabile che l'importo di euro 4,50, relativo alle competenze del trimestre, sia stato erroneamente scambiato dalla reclamante, quale canone home banking. Il preposto di filiale ha precisato di esser rimasto stupito del fatto che la cliente non si fosse preventivamente rivolta alla filiale prima di presentare il reclamo. In data 13 aprile è stata inviata la lettera di risposta alla cliente. Si precisa che la cliente, alla data del 18 aprile, aveva già provveduto a chiudere il rapporto di conto corrente: al preposto non ha ribadito le sue contestazioni, ha solo precisato che in assenza di un'attività lavorativa sul posto, non aveva più necessità di utilizzare i nostri servizi.

5) Rec 05/2018 - società - respinto

oggetto: restituzione interessi anatocistici

Con pec del 22 maggio us un legale ha inviato una lettera di reclamo alla nostra banca, in nome e per conto di una sas, per contestare l'indebita capitalizzazione degli interessi passivi, cms, ecc, a valere sul conto corrente aperto presso la nostra banca, per un importo pari ad euro 107.168,38 (di cui euro 19.886,90 per anatocismo, euro 4551,06 per spese fisse di chiusura trimestrale, euro 16.222,59 per cms, nonché euro 66.507,83 per interessi ultralegali. La relazione contenente i conteggi non viene allegata al reclamo. Il legale chiede la restituzione della suddetta somma e la consegna della documentazione relativa al rapporto oggetto di contestazione. In data 24 maggio us è stata inviata risposta interlocutoria al legale e sono state chieste informazioni alla filiale in merito ai rapporti con il cliente. In data 6 giugno us l'ufficio scrivente ha inviato una seconda pec interlocutoria al legale per richiedere copia della perizia in base alla quale avrebbe fondato la pretesa restitutoria. Il legale non ha tuttavia dato seguito alla richiesta. In data 28 giugno 2018 è stata inviata risposta negativa al reclamo.

SECONDO SEMESTRE 2018 – 8 RECLAMI ORDINARI

6) Rec 06/2018 - privato - accolto.

Oggetto: mancata erogazione banconote Atm

La reclamante ha inviato una pec alla nostra banca, in data 31 luglio us, per richiedere la restituzione della somma di 250,00+2,00 euro, a seguito della mancata erogazione delle banconote dall'Atm, in data 29 luglio, alle ore 9,07. La filiale ha precisato che nel week end di riferimento erano state

riscontrate sull' atm dell'agenzia ben 30 mancate erogazioni di banconote, a causa di una cinghia trovata nel cassetto degli scarti. In accordo con il Soa la banca ha proceduto ai rimborsi. La cliente ha ricevuto il rimborso dell'importo di euro 250,00 in data 31 luglio us.

7) Rec 07/2018 - ditta individuale - accolto

Oggetto: disservizio pos.

La reclamante, titolare di un'attività di pasta fresca e gastronomia, in data 29 agosto, ha segnalato il disagio subito a seguito di un guasto sul pos installato nel suo negozio negozio, verificatosi martedì 14 agosto 2018, e dal successivo intervento da parte della società di assistenza, avvenuto soltanto il lunedì successivo 20 agosto alle ore 18,00, segnalando che nel medesimo periodo anche l'ATM della filiale vicina all'attività era fuori servizio costringendo numerosi clienti a rinunciare agli acquisti. Avendo subito una riduzione dei flussi in un periodo come quello di Ferragosto, aveva chiesto alla banca di valutare quanto accaduto, pur senza indicare somme a titolo di ristoro. Dalle verifiche è emerso che anche l'operatività di sportello della filiale di riferimento e del bancomat erano state interrotte dalla mattina del 14 agosto alle 18,30 circa del 16 agosto 2018, a causa di un guasto al ponte radio dovuta al maltempo del 13/14 agosto. L'operatività del bancomat è ripresa intorno alle 18,30 del 16 agosto. Dall'esame dei livelli di intervento del servizio di assistenza, è emerso un ritardo oggettivo per la risoluzione della problematica occorsa alla reclamante. La banca pertanto, in accoglimento al reclamo, ha riconosciuto alla cliente una forma di ristoro in buoni acquisto.

8) Rec 08/2018 - privato - rinuncia

Oggetto: mancata chiusura conto corrente e deposito titoli

Il reclamante ha contestato alla banca che nel mese di giugno aveva richiesto il passaggio dei titoli e la chiusura del conto verso altro istituto; che nel mese di agosto un titolo non era ancora stato trasferito ed il conto risultava ancora aperto; e richiedeva quindi i danni per il ritardo, senza indicarne l'ammontare. Il reclamante dopo qualche mese scriveva nuovamente alla banca con la quale dichiarava di rinunciare al reclamo, preso atto del passaggio del titolo, avvenuto in data 5 settembre. Nel testo della mail insisteva tuttavia con la richiesta di annullamento delle spese di gestione erroneamente addebitate. Con una terza mail contestava alla banca l'addebito di euro 5,00 per il passaggio del titolo e chiedeva la restituzione della somma ed un generico risarcimento del danno provocato dal ritardo. Dopo qualche giorno il cliente inviava altra mail comunicando di revocare e cestinare il reclamo in quanto male interpretato. Dall'istruttoria è emerso che causa di inesattezze nella compilazione di un modulo fiscale obbligatorio nella procedura di trasferimento di un titolo USA, si erano creati ritardi nel trasferimento dell'ultimo titolo. Nonostante la banca abbia operato correttamente e si sia adoperata per risolvere le problematiche sorte nel corso del trasferimento, la banca ha comunque provveduto al rimborso dell'importo di euro 93,24, addebitato in fase di trasferimento del dossier. Il cliente, una volta chiarita la posizione della banca, ha rinunciato volontariamente al reclamo.

9) Rec 09/2018 privato - respinto.

Oggetto: segnalazione banca dati Crif

E' pervenuto reclamo a firma di un avvocato, cliente della banca che ha richiesto alla banca la cancellazione delle segnalazioni a suo carico presenti in Crif, precisando che:

che era socio di una srl; che nell'anno 2016 aveva accesso un mutuo per l'importo di euro 85.000,00 garantito da pegno su titoli obbligazionari della banca, per la somma corrispondente al mutuo; che la società aveva omesso il pagamento di alcune rate del mutuo nell'anno 2017 e 2018 e che quindi

la banca aveva proceduto alla segnalazione in Crif dei ritardi sul pagamento delle rate; che nonostante il dichiarato inadempimento, la segnalazione sarebbe stata illegittima e dannosa per i seguenti motivi: 1) per mancata ricezione del preavviso di segnalazione ex articolo 4 comma 7 e dell'art. 125 comma 3 del TUB, sia in qualità di socio della società che in quello di coobbligato; 2) la banca avrebbe effettuato inoltre un'errata valutazione del quadro patrimoniale-finanziario del soggetto segnalato attribuendo lo status di credito in sofferenza. Precisava infine che alla data del reclamo la morosità era stata sanata ed il mutuo estinto ed insisteva affinché la banca procedesse alla cancellazione entro cinque giorni dal ricevimento della contestazione. Acquisite le informazioni sulla posizione e la relativa documentazione, la banca ha verificato che il reclamante ha considerato erroneamente la segnalazione dei ritardi nei pagamenti delle rate presente in Crif collegata al mutuo chirografario di originari 85.000 euro, oggi estinto. La società era infatti titolare di due mutui: 1) un chirografario acceso nell'anno 2016 di originari euro 85.000,00: le prime dieci rate sono state pagate regolarmente poi, eccetto quella di luglio, pagata ad agosto, successivamente non sono più state pagate fino al 7 settembre 2018, quando la società ha regolarizzato lo scaduto ed estinto il finanziamento. Sul mutuo era presente una garanzia reale (pegno su titoli intestati al reclamante), non era invece presente una garanzia personale del reclamante. 2) un secondo mutuo chirografario, di originari euro 20.000,00, le cui prime sette rate erano state pagate regolarmente, successivamente dalla rata in scadenza il 7 dicembre 2016 non erano stati più effettuati i pagamenti, fino al 7 settembre 2018 quando sono state tutte regolarizzate. Su questo mutuo era presente la garanzia personale del reclamante e di altro soggetto in via solidale. Dalla verifica di Crif, è emerso che la banca ha segnalato correttamente il reclamante quale garante del mutuo chirografario di euro 20.000,00: la segnalazione non appariva quindi ricollegabile agli inadempimenti relativi al mutuo di originari 85.000 (segnalazione presente invece sulla Crif della Srl): il cliente ha chiesto alla banca di cancellare una segnalazione inesistente.

10) Rec 10/2018 - privato - respinto.

oggetto: mancato incasso assegno.

In data 28 settembre la banca ha ricevuto una pec a firma di un legale, per conto del reclamante, per richiedere la restituzione dell'importo di un assegno impagato per mancanza fondi, oltre al risarcimento del danno e le spese legali. Il legale ha contestato alla banca: 1) non aver operato correttamente nel momento in cui il cliente si è recato presso la filiale per cambiare per cassa un assegno emesso dalla società, cliente della banca, e datore di lavoro del reclamante; la banca infatti segnalò nell'occasione la possibilità di aprire un conto corrente per la riscossione della somma, e che sarebbe poi dovuto passare il mercoledì successivo per avere la disponibilità; che il lunedì successivo la banca comunicava telefonicamente al reclamante la mancanza fondi sul conto della società. Aggiungeva il legale inoltre che: a) al cliente risultava che il 30 agosto il conto della società fosse capiente; che la banca non avrebbe voluto corrispondergli la somma, come per legge dovuta al momento della presentazione dell'assegno e che era responsabilità della banca il mancato incasso della somma; chiedeva infatti la restituzione della somma di cui all'assegno impagato comprensiva della somma di euro 155,00 per spese di protesto, e della somma di euro 1000,00 a titolo di risarcimento dei danni subiti per disagi vari che la carenza gli avrebbe provocato, oltre ad euro 356,85 per spese legali. Dall'istruttoria è emersa l'infondatezza del reclamo. La filiale ha precisato che in data 30 agosto il reclamante ha chiesto il cambio dell'assegno, ha proposto l'apertura di un cc per evitare le spese del cambio assegno, il reclamante accettava e provvedeva all'apertura del rapporto (ovviando così anche ai disagi derivanti dalla chiusura della filiale di altra banca presso la

quale era titolare di un altro corrente, e la cui gestione era stata trasferita su altra città). L'assegno risultava negoziato venerdì 31 agosto ma il 3 settembre il preposto verificava la mancanza fondi sul conto provvedendo ad avvertire il reclamante. Da un'esame dell'estratto conto della Società, il conto non risultava in avere né alla data del 30 agosto né nei giorni precedenti; successivamente sono stati negoziati altri titoli sul conto della ditta e la filiale è venuta a conoscenza che nel frattempo il titolare aveva abbandonato l'attività (un ristorante) improvvisamente senza apparente motivo. Il conto della ditta risultava sconfinato da tempo, ed alla data del 30 agosto non erano presenti i fondi necessari al pagamento dell'assegno, per cui le deduzioni circa la capienza del conto da parte del reclamante e del suo legale sono risultate infondate. Nessuna responsabilità è ascrivibile alla condotta della banca, che ha operato correttamente nella fase di negoziazione del titolo ed in quella successiva (rientro graduale concordato con la filiale per il saldo negativo, di euro 160,25 generato dall'addebito delle spese di protesto).

11) Rec 11/2018 – società - respinto

oggetto: assegno

In data 29 ottobre 2018 la banca ha ricevuto una pec a firma di un legale in nome e per conto della società non cliente, che formulava le seguenti contestazioni: -Con pec del 26 giugno us il legale chiedeva alla banca chiarimenti in merito all'esito di due assegni bancari emessi da srl nostra cliente a favore della ditta sua cliente, il primo emesso in data 31/05/2018 dell'importo di euro 3927,00 e l'altro emesso in data 10/06/2018 per l'importo di euro 6800,00, precisando che il primo assegno era rimasto impagato e restituito con la causale 54 "assegno falso, contraffatto, clonato" e non risultava elevato il protesto; il secondo assegno, impagato per difetto di provvista, e non protestato. Il legale rilevava l'incongruenza delle causali inserite ed imputava alla banca un comportamento poco coerente e finalizzato ad evitare pregiudizio in capo alla società cliente. La banca rispondeva precisando che sull'assegno di 3927,00 si era verificato un errore tecnico nella comunicazione dell'esito, rendendosi disponibile a procedere al pagamento; sul secondo assegno confermava la correttezza del proprio operato mediante l'inserimento della causale 65 "irregolare di gira". Si precisa che l'importo relativo al primo assegno è stato pagato alla società creditrice in data 9 agosto 2018. Con il reclamo il legale ha imputato alla banca di aver inviato chiarimenti incongrui ed insoddisfacenti, in quanto sul primo assegno la causale inserita avrebbe impedito la levata del protesto a carico della debitrice, sul secondo assegno non risulterebbe identità di causale (difetto di provvista in prima presentazione, a fronte di un impagato per irregolare di gira), sempre allo scopo di evitare il protesto alla società cliente. Il legale ha quindi contestato l'illegittimità e l'illiceità della condotta della banca, che avrebbe provocato un pregiudizio alla ditta reclamante ed un ingiustificato vantaggio alla srl cliente della banca, e richiedeva l'importo corrispondente al secondo assegno, rimasto impagato, per euro 6800,00 oltre ad euro 420,00 per le spese legali. Da informazioni assunte dalla filiale, è risultato che l'assegno di euro 6800,00 era stato negoziato il 12 giugno, il 13 giugno è arrivato alla nostra banca senza l'immagine, ed in assenza di disponibilità è partito il messaggio con causale 20 (mancanza fondi); dopo il cut off del 13 giugno è arrivata l'immagine dell'assegno, la filiale ha rilevato l'irregolarità di girata, ed ha restituito il titolo come insoluto per girata irregolare, con causale 65. L'assegno non è stato quindi protestato e non è stata inserita la preleva in Cai. L'assegno in questione era munito della clausola di non trasferibilità, ed era stato girato esclusivamente dal beneficiario dell'incasso, pertanto la mancata levata del protesto non aveva pregiudicato la possibilità di agire in via di regresso verso il traente. La giurisprudenza di legittimità e l'ABF (Collegio di Coordinamento 2013) hanno più volte precisato che la mancanza del

protesto può rappresentare un fatto astrattamente produttivo di danno anche quando il titolo non contempli obbligati in via di regresso diversi dal traente, in quanto la levata può essere utilizzata allo scopo di far attestare in forma pubblica il mancato pagamento, tuttavia ciò non è certamente idoneo a fondare una responsabilità solidale della banca verso il creditore insoddisfatto né a ritenere la banca responsabile del danno pari al valore del titolo, dovendo effettuare una valutazione circostanziata del pregiudizio in concreto determinato e soprattutto offrire la prova di quanto il mancato protesto abbia nella pratica reso più difficile il recupero delle somme e prodotto un effettivo danno al creditore. La banca non ha ritenuto condivisibili le contestazioni mosse dalla società reclamante circa la correttezza e la legittimità dell'operato della banca ed il reclamo è stato respinto.

12) Rec 12/2018 - privato - accolto

Oggetto: segnalazione Crif protesto/omonimia

Con pec del 24 dicembre us, un legale ha contestato alla nostra banca, (ex bcc di Pitigliano) una illecita segnalazione per un protesto di assegno risalente all'anno 2014, pur non essendo mai stato cliente della banca. Dopo aver inviato la lettera interlocutoria, sono state assunte le necessarie informazioni presso la filiale di riferimento, che risultava aver inviato al protesto un assegno negoziato dal reclamante. La filiale ha negoziato un assegno in difetto di provvista, segnalato in Cai ed inviato al protesto in data 28 gennaio 2014, ne confronti del nominativo, oggi sofferenza aziendale, il cui codice fiscale era tuttavia diverso rispetto a quello del reclamante. La banca ha quindi richiesto a Crif di procedere con urgenza alla cancellazione della segnalazione ed alla visibilità della pregiudizievole.

13) Rec 13/2018 – privato – respinto.

Oggetto: mancata erogazione banconote ATM

Con pec del 25 dicembre us, il reclamante ha contestato alla nostra banca di aver effettuato un prelievo di euro 200,00 da un nostro atm ma di non aver ottenuto l'erogazione delle banconote a causa di un problema tecnico in fase di erogazione.

Ha prodotto lo screenshot del suo HB dal quale risulterebbe l'addebito della somma nonostante la mancata erogazione. E' stata inviata risposta interlocutoria e chiesti chiarimenti all'ufficio tecnologie ed alla filiale. Sembrerebbe che il prelievo non sia andato a buon fine per un errore del dispensatore. La filiale riferisce di aver verificato il giornale di fondo e di aver effettuato la conta delle banconote presenti: non risultano differenze contabili né eccedenza di banconote. Inviata risposta al reclamante in data 15 gennaio 2019.

=*=