



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

(Redatto in ottemperanza alle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

La Cassa Rurale ed Artigiana dell'Agro Pontino - Banca di Credito Cooperativo riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

In tale ottica la Cassa Rurale ed Artigiana dell'Agro Pontino cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca - cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive modifiche, l'Ufficio Reclami della banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2019.

PERIODO DI RIFERIMENTO	2019
Numero totale dei reclami pervenuti	9
Numero dei reclami giudicati fondati	3
Numero dei reclami giudicati infondati	6
Numero reclami pervenuti da clienti "privati" ¹	6
Numero reclami pervenuti da clienti "intermedio" ²	1
Numero reclami pervenuti da clienti "altri" ³	2
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Conti correnti e deposito a risparmio	
Aperture di credito	
Mutui casa	
Crediti al consumo e prestiti personali	
Altre forme di finanziamento	
Servizi di incasso e pagamento	4
Altro	5
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DEL RECLAMO	
Condizioni	
Esecuzione operazioni	2
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazioni ed informazioni al cliente	
Frodi e smarrimenti	2
Merito del credito o simili	5
Violazione Normative	
Altro	

I dati riportati nello schema si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerato anche le Succursali. La Banca ha fornito risposta a tutti i reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.

¹ **Cliente privato:** soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato", cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta.

² **Cliente intermedio:** artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni di persone (escluse le società di capitali).

³ **Altri:** qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.