



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 2020.

NATURA DEL RECLAMO	2020
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	13
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	2
✓ RECLAMI FINO A € 50.000	3
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000	
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	15
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	3
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	5
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	
✓ ASPETTI GENERALI	11
✓ PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	4
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	

✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	
✓ PERSONALE	
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	
✓ FRODI/SMARRIMENTI	
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
✓ ALTRO ¹	11
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	18
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	10
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	8
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	18

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	2020
✓ NUMERO RECLAMI	

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 Ad esempio, reclami legati a privacy, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.