



## 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 2021.

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>2021</b>
<b>NUMERO TOTALE DEI RECLAMI PERVENUTI</b>	<b>14</b>
Numero dei reclami giudicati fondati	4
Numero dei reclami giudicati infondati	10
Numero reclami pervenuti da clienti "privati"	11
Numero reclami pervenuti da clienti "intermedio"	1
Numero reclami pervenuti da clienti "altri"	2
Numero reclami di natura economica in cui il cliente indica espressamente l'importo richiesto	2
Numero reclami di natura economica in cui il cliente non indica alcuna cifra che è però stimabile dall'intermediario	4
Numero reclami non quantificabile o di natura non economica	8
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Conto corrente e deposito a risparmio	4
Prodotti di investimento	
Prodotti di finanziamento	2
Servizi di incasso e pagamento	1
Polizze assicurative	
Altri prodotti e servizi	
Aspetti generali	7
Prodotti derivati	
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DEL RECLAMO</b>	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	4
Esecuzione delle operazioni	3
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazioni /informazioni al Cliente	
Frodi/smarrimenti	
Merito di credito o simili	

Altro <sup>1</sup>	6
<b>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHIAMATE A DEFINIRE QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO</b>	
- di cui oggetto di conciliazione diretta fra Banca e Ricorrente	
- di cui respinti	1
- di cui ancora in attesa di pronuncia	

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 dalla normativa di riferimento.

---

<sup>1</sup> 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.