

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI
TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 –Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

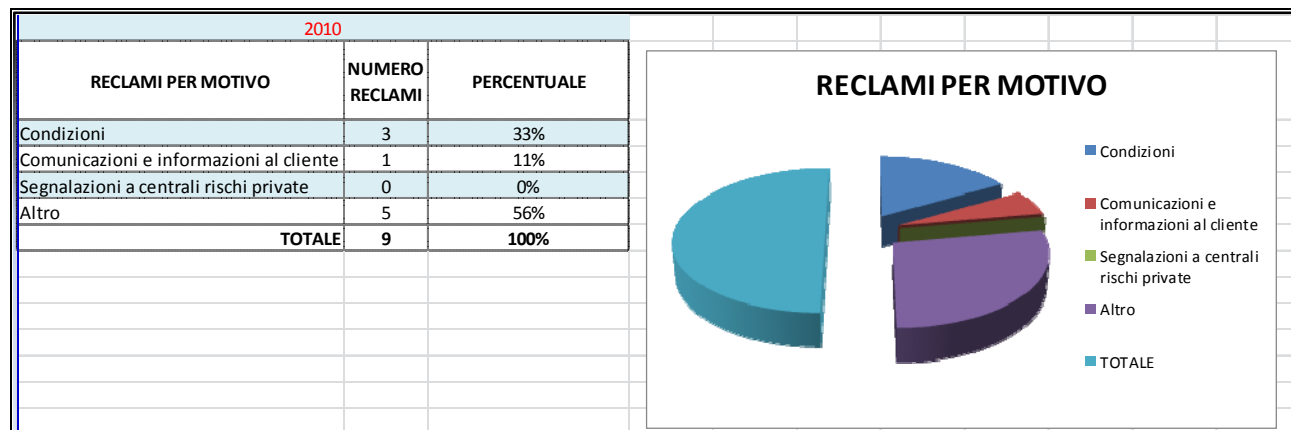
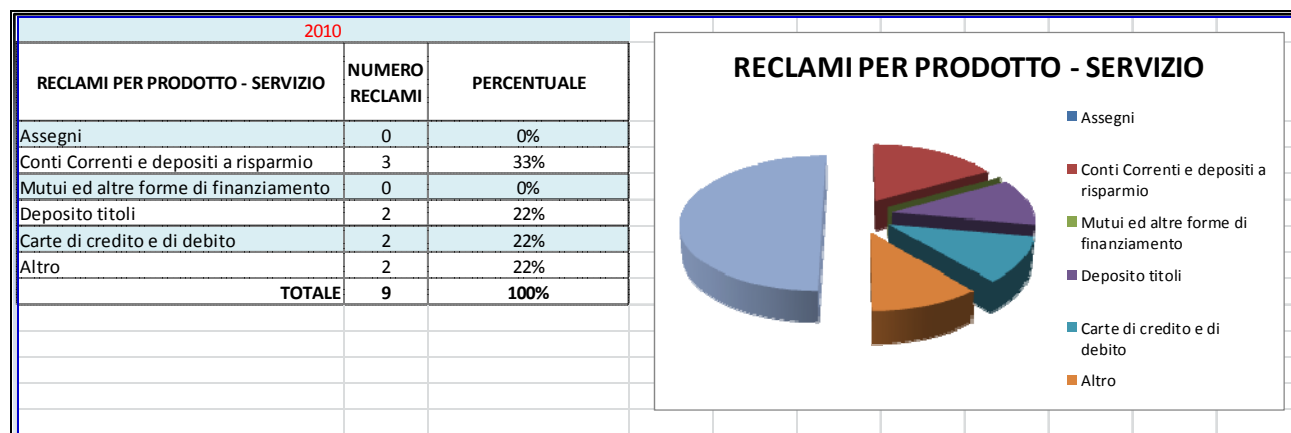
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

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.

La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Banca e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliori, laddove possibile, la relazione con il reclamante. Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Banca da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

Si riportano tabelle e grafici riepilogativi dei reclami ricevuti nell'anno 2010:



ANNO 2010

RECLAMI RICEVUTI	9
Sfociati in ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario	0

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca sia con lettera raccomandata a.r., sia con fax, sia con e-mail scrivendo a:

BANCA POPOLARE DEL CASSINATE

Ufficio Reclami

Piazza A. Diaz n. 14

03043 Cassino (Fr)

Fax : 0776/317420

e-mail : ufficioreclami@bancapopolaredelcassinate.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari ed entro il termine di 90 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti, può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o della Banca, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del Dlgs04/03/2010 n. 28;
- per i reclami relativi ai servizi di investimento, può rivolgersi alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob, per la quale può consultare il sito www.camera-consob.it; o all'Ombudsman-Giurì Bancario, presso il Conciliatore Bancario Finanziario, consultando il relativo sito internet. Il ricorso alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del Dlgs28/2010, mentre il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario non assolve alla suddetta condizione di procedibilità;
- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it.

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione ai sensi dell'art. 5, 1° comma, del Dlgs 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono contenute nell'apposita Guida "Arbitro Bancario Finanziario" a disposizione della clientela presso le Filiali della Banca e pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa al link "Trasparenza".