



BANCA POPOLARE del CASSINATE

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 2023

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, migliora, 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.

La Banca Popolare del Cassinate, in ottemperanza a quanto stabilito dalle "Disposizioni sui sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" ha aderito al nuovo sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie, denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF), richiamando, altresì, nella

documentazione di trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF, nonché le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzo, numero di telefono, sito).

La Banca ha altresì aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), competente in materia di violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio; organismo che ha sostituito la Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob.

RECLAMI PER PRODOTTO – SERVIZIO anno 2023	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Assegni	1	4%
Conti Correnti e depositi a risparmio	4	15%
Mutui e altre forme di finanziamento	0	0%
Deposito Titoli	1	4%
Carte di Credito e di Debito	3	11%
Bonifici diversi da Transfrontalieri	1	4%
Incassi e Pagamenti	1	4%
Segnalazioni Crif	11	40%
Altri	5	18%
Totale	27	100%

RECLAMI PER MOTIVO – anno 2023	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Condizioni	0	0%
Personale	0	0%
Frodi e Smarrimenti	4	15%
Esecuzione Operazioni	5	19%
Aspetti Organizzativi	1	4%
Disfunzione POS/ATM	2	7%
Canali Distributivi Telematici	2	7%
Credito	1	4%
Altri	12	44%
Totale	27	100%

La Banca Popolare del Cassinate, inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" adempie l'obbligo previsto di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati.

Come si evince dalle Tabelle, nel corso dell'anno 2023, la Banca ha ricevuto complessivamente n. 27 reclami, tutti chiusi nei termini prescritti.



BANCA POPOLARE del CASSINATE

Si rappresenta che dei 27 reclami ricevuti la Banca ha accolto n. 3 reclami ed ha ritenuto infondati n. 24 reclami.

Oltre ai 27 reclami sopra contemplati, si segnalano n. 3 ricorsi proposti dinanzi all'ABF, di cui 1 accolto, 1 respinto ed 1 attualmente in corso .

Nessun reclamo è stato proposto verso l'ACF.

Il reclamo deve essere redatto per iscritto in forma libera o utilizzando il modello apposito pubblicato sul sito: bancapopolaredelcassinate.it

I reclami possono essere inviati a Banca Popolare del Cassinate con una delle seguenti modalità:

- mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Banca Popolare del Cassinate SCPA, Piazza Diaz n. 14, 03043 CASSINO (FR);
- mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: ufficiolegale@pec.bancapopolaredelcassinate.it, ufficioreclami@bancapopolaredelcassinate.it;
- mediante posta ordinaria all'indirizzo: Banca Popolare Del Cassinate SCPA, Piazza Diaz n. 14, 03043 Cassino (FR);
- mediante consegna allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto: in questo caso, l'addetto che riceve il reclamo scritto dovrà rilasciare al cliente una ricevuta recante la data di ricevimento e la sottoscrizione con il timbro della Banca Popolare del Cassinate;
- a mezzo fax al n. 0776/317420.

Il reclamo, nelle forme sopra descritte, è ritenuto valido purché il cliente risulti chiaramente identificabile; vengano indicati i motivi del reclamo; l'atto riporti la sottoscrizione autentica del soggetto da cui proviene il reclamo o di chi lo rappresenta.

La Banca gestisce i reclami della clientela secondo principi di trasparenza e correttezza e mira alla risoluzione sostanziale delle controversie nel rispetto della normativa tempo per tempo applicabile, in particolare fornendo una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei termini massimi di riscontro previsti dalla normativa vigente.