

## 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 2018

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.

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).

RECLAMI PER PRODOTTO – SERVIZIO anno 2018	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Assegni	13	48%
Conti Correnti e depositi a risparmio	4	15%
Mutui e altre forme di finanziamento		
Deposito Titoli		
Carte di Credito e di Debito	5	19%
Bonifici da Transfrontalieri		
Incassi e Pagamenti	1	3%
Altri	4	15%
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

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.

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" - che prevedono la riduzione della tempistica nell'evasione dei reclami su servizi bancari e finanziari (da 60 a 30 giorni) - 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.

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

RECLAMI PER MOTIVO – anno 2018	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Condizioni	1	3%
Personale		
Frodi e Smarrimenti	19	73%
Esecuzione Operazioni	2	6%
Illegittima iscrizione a Registri	4	15%
Altri	1	3%
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>