

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2022

Il Credito Cooperativo - Cassa Rurale ed Artigiana di Paliano pone la massima attenzione alla soddisfazione della propria clientela ed all'ascolto delle sue esigenze, nella convinzione che il rispetto delle norme e la correttezza negli affari costituiscano elementi basilari nello svolgimento dell'attività bancaria, che per sua natura è fondata sulla fiducia.

In tale ottica cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi offerti, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca – cliente.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI, par. 3, 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", la Banca pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

### RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA NELL'ANNO 2022

Nell'esercizio 2022 è pervenuto dalla clientela n. 1 atto scritto classificato come reclamo.

Il reclamo è relativo a servizi bancari e finanziari.

Nessun reclamo relativo a servizi ed attività di investimento o ad attività di intermediazione assicurativa è quindi pervenuto.

Nelle tabelle seguenti si forniscono le indicazioni di dettaglio sui reclami ricevuti.

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	
NATURA DEL RECLAMO	NUMERO
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI <i>(NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)</i>	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RECLAMI FINO A € 50.000</li> <li>✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000</li> <li>✓ RECLAMI OLTRE € 100.000</li> </ul>	
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)</li> <li>✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)</li> <li>✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)</li> </ul>	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO</li> <li>✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO</li> </ul>	1

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO</li> <li>✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO</li> <li>✓ POLIZZE ASSICURATIVE</li> <li>✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI</li> <li>✓ ASPETTI GENERALI</li> <li>✓ PRODOTTI DERIVATI</li> </ul>	
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CONDIZIONI</li> <li>✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI</li> <li>✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI</li> <li>✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS</li> <li>✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI</li> <li>✓ PERSONALE</li> <li>✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE</li> <li>✓ FRODI/SMARRIMENTI</li> <li>✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI</li> <li>✓ ALTRO<sup>1</sup></li> </ul>	1
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>1</b>
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	0
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	1
<b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>1</b>

<b>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO</b>	<b>NUMERO</b>
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE</li> <li>✓ DI CUI RESPINTI</li> <li>✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA</li> </ul>	0

<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.