

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020

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 2020

Nell'esercizio 2020 sono pervenuti dalla clientela n. 3 atti scritti classificati come reclami.

Tutti i reclami sono relativi 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"> ✓ RECLAMI FINO A € 50.000 ✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000 ✓ RECLAMI OLTRE € 100.000 	2
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI) ✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE) ✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...) 	3
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO 	

✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO	
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1
✓ POLIZZE ASSICURATIVE	
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	
✓ ASPETTI GENERALI	1
✓ PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
✓ CONDIZIONI	1
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI	
✓ PERSONALE	
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
✓ FRODI/SMARRIMENTI	1
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI	
✓ ALTRO ¹	
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	3
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	1
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	2
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	2

PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATA	NUMERO
RICORSI ALL'ABF/ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA	
✓ DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE DIRETTA FRA BANCA E RICORRENTE	
✓ DI CUI RESPINTI	1
✓ DI CUI ANCORA IN ATTESA DI PRONUNCIA	1

¹ 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.