

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019

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 bancari, 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 2019

1. **Reclami ex T.U.F.** (Testo Unico della Finanza - Decreto Legislativo del 24 febbraio 1998, n. 58) relativi a servizi ed attività di investimento e accessori. Nell'esercizio 2019 non è pervenuto nessun atto scritto dalla clientela classificato come reclamo.
2. **Reclami ex T.U.B.** (Testo Unico Bancario - Decreto Legislativo del 1° settembre 1993, n. 385) relativi a operazioni e servizi bancari. Nell'esercizio 2019 è pervenuto un atto scritto dalla clientela classificato come reclamo.

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>	
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>	1
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CLIENTELA PRIVATA (<i>CONSUMATORI</i>)</li> <li>✓ CLIENTELA INTERMEDIA (<i>SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCIANTI, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE</i>)</li> <li>✓ ALTRI (<i>ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...</i>)</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> <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>	1
MOTIVO DEL RECLAMO	
<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI</li> </ul>	0
<b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>1</b>

<i>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO</i>	NUMERO
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>	

<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.