



**BCC dei CASTELLI ROMANI
e del TUSCOLO**
CREDITO COOPERATIVO ITALIANO

Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami

Esercizio 2021

Indice

Premessa.....	3
1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela	3
1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari.....	3
1.2 Reclami in materia di servizi di investimento.....	7
2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza	9
2.1 Pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria	9
2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza.....	10
3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami.....	11

Premessa

La presente relazione fornisce un'informazione in merito alle attività svolte dalla Banca nell'anno 2021 in adempimento agli obblighi imposti dalla normativa di riferimento in relazione alla gestione dei reclami proposti dalla clientela.

La gestione dei reclami è affidata ad un apposito Ufficio Reclami, incardinato nell'Ufficio Legale, composto da n. 2 risorse parzialmente dedicate all'attività di gestione dei reclami, il cui responsabile è il Dott. Fausto Giuliani.

L'Ufficio Reclami assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della clientela, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti e una migliore relazione con la clientela, mira a favorire la prevenzione e riduzione del contenzioso e la mitigazione dei rischi reputazionali del Gruppo.

1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela

Nel corso dell'esercizio 2021, i reclami complessivamente presentati dalla clientela, come meglio dettagliati nel prosieguo, sono stati n. 21 (n. 24 nel 2020), di cui:

- n. 21 in materia di servizi bancari e finanziari, di cui n. 0 in materia di distribuzione assicurativa;
- n. 0 in materia di servizi di investimento,

evidenziando una complessiva diminuzione del 12,5% rispetto al 2020.

Del totale dei reclami ricevuti nel 2021, n. 5 sono stati accolti o parzialmente accolti.

Sono di seguito riportati i dati di dettaglio dei reclami presentati dalla clientela, suddivisi per ambito normativo di riferimento.

1.1 RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Variazione %
Totale reclami ricevuti	21	24	-12.5
di cui: totale reclami evasi	21	24	-12.5
di cui: accolti	4	6	-33.3

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO S.C.
Codice Abi: 7092 - Codice Fiscale: 07311521004 - C.C.I.A.A. Roma n. 1024843 - Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Iscritta all'albo delle cooperative al n. A160091 - Iscritta all'albo delle banche al numero 5545 - Aderente a: Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, Fondo Nazionale di Garanzia, Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti, Fondo Temporaneo del Credito Cooperativo

Sede Legale - Via della Rocca, 18 - 00079 Rocca Priora (RM) - Tel. 06.940701 - Fax 06.9471641
Sede Amministrativa - Largo Matteotti, 1 - 00073 Castel Gandolfo (RM) - Tel. 06.93590052 - Fax 06.9330393
PEC: 07092.bcc@actalisceitymail.it - www.bcccastellitusco.it

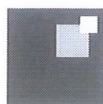
parzialmente accolti	1	2	-50%
respinti	16	16	-

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021 ¹			Esercizio 2020 ²	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Conti correnti e D/R	14	66.8	0	13	54.16
Di cui:					
- Conti correnti e depositi a risparmio	14	66.8	0		
- Dossier Titoli	0	0	0		
Finanziamenti e mutui	4	19,0	0	9	37.5
Di cui:					
- Aperture di credito	3	14.2	0		
- Crediti al consumo e prestiti personali	0	0	0		
- Mutui casa	0	0	0		
- Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)	0	0	0		
- Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)	0	0	0		
- Segnalazioni a centrali rischi	1	4.8	0		
Carte di credito e debito	3	14,2	0	1	4.17
Di cui:	0	0	0		

¹ Per quanto riguarda l'esercizio 2021 i dati possono essere estratti dall'Applicativo. Si richiede di sommare le sottocategorie, al fine di un confronto con l'esercizio precedente.

² Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile acquisire i dati rendicontati nella tabella alla lettera b "Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio" nel paragrafo 3.1 "Dettaglio dei reclami" della sezione 3 "Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela" della Relazione annuale della Funzione Compliance 2020.



- Carte di credito					
- Carte di debito – prelevamento contante (Bancomat e altri circuiti)	3	14,2	0		
- Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	0	0	0		
Servizi di incasso e pagamento	0	0	0		
Di cui:					
- Effetti RIBA	0	0	0		
- Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	0	0	0		
- Bonifici transfrontalieri	0	0	0		
- Bonifici diversi da transfrontalieri	0	0	0		
- Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	0	0	0		
				1	4.17
Prodotti assicurativi	0	0	0		
Di cui:					
- Polizze assicurative ramo danni	0	0	0		
- Polizze assicurative ramo vita	0	0	0		
				0	0
Aspetti generali	0	0	0	0	0
Altro	0	0	0	0	0
TOTALE	21			24	

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2021			Esercizio 2020	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Frodi e smarrimenti	4	19	0	1	4,17
Applicazione delle condizioni	0	0	0	1	4,17
Esecuzione operazioni	0	0	0	0	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0	0	0	0	0
Condizioni	0	0	0	0	0
Merito del credito o simili	1	4,8	0	8	33,5
Aspetti organizzativi			0	0	0
Personale	1	4,8	0	0	0
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	1	4,8	0	1	4,17
Altro ³	14	66,6	0	13	54,17
TOTALE	21		0	24	

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un decremento del 12,5% nel 2021 rispetto a quanto rilevato nel 2020.

Dall'analisi dei reclami pervenuti emerge come le principali criticità riscontrate nel periodo di riferimento non attengano a problematiche specifiche ricorrenti. In conseguenza delle criticità riscontrate, la Banca ha posto in essere un atteggiamento finalizzato ad una valutazione caso per caso, attivandosi tempestivamente per risolvere le problematiche qualora ravvisi la ragionevolezza del contenuto del reclamo.

³ Si richiede di ricondurre le categorie "Anatocismo" e "Segnalazione a Centrale Rischi" presenti nella tabella dei reclami 2020 (cfr. Relazione annuale della Funzione Compliance 2020, "sezione 3 "Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela", paragrafo 3.1 "Dettaglio dei reclami", lettera c "Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione) alla categoria "Altro".

Nel corso dell'esercizio 2021, la Banca non ha effettuato alcun pagamento in conseguenza di reclami pervenuti dalla clientela.

1.2 RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2020	Esercizio 2019
Totale reclami ricevuti	0	1	0
di cui: totale reclami evasi	0	1	0
di cui: accolti	0	0	0
parzialmente accolti	0	1	0
respinti	0	0	0

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per prodotto/servizio

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021			Esercizio 2020 ⁴	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Negoziante per conto proprio	0		0	0	
Esecuzione di ordini per conto terzi	0		0	0	
Gestione di portafogli	0		0	0	
Collocamento/Offerta fuori sede	0		0	0	
Consulenza in materia di investimenti	0		0	0	
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	0		0	1	
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	0		0	0	
Custodia ed amministrazione	0		0	0	
Concessione finanziamenti	0		0	0	
Intermediazione in cambi	0		0	0	
Altri servizi accessori	0		0	0	
TOTALE	0		0	0	

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

⁴ Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile fare riferimento ai dati dei reclami segnalati a Consob tramite Teleraccolla.

Motivo	Esercizio 2021			Esercizio 2020 ⁵	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Operazioni non autorizzate	0		0	0	
Operazioni non adeguate	0		0	0	
Operazioni non appropriate	0		0	0	
Operazioni in conflitto di interessi	0		0	0	
Errata esecuzione degli ordini	0		0	0	
Ritardata esecuzione degli ordini	0		0	1	
Mancata esecuzione degli ordini	0		0	0	
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	0		0	0	
Informativa successiva all'operazione non adeguata	0		0	0	
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	0		0	0	
Mancato rispetto del mandato di gestione	0		0	0	
Rendimenti insoddisfacenti	0		0	0	
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	0		0	0	
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	0		0	0	
Mancata consegna documentazione richiesta	0		0	0	
Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0		0	0	
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0		0	0	
Altro	0		0	0	
TOTALE	0		0	0	

⁵ Per quanto riguarda l'esercizio 2020, è possibile fare riferimento ai dati dei reclami segnalati a Consob tramite Teleraccolta.

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO S.C.
Codice Abi: 7092 - Codice Fiscale: 07311521004 - C.C.I.A.A. Roma n. 1024843 - Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A. - Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220 - Iscritta all'albo delle cooperative al n. A160091 - Iscritta all'albo delle banche al numero 5545 - Aderente a: Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, Fondo Nazionale di Garanzia, Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti, Fondo Temporaneo del Credito Cooperativo

Sede Legale - Via della Rocca, 18 - 00079 Rocca Priora (RM) - Tel. 06.940701 - Fax 06.9471641
Sede Amministrativa - Largo Matteotti, 1 - 00073 Castel Gandolfo (RM) - Tel. 06.93590052 - Fax 06.9330393
PEC: 07092.bcc@actaliscertymail.it - www.bcccastellitusco.it

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un decremento del 100% nel 2021 rispetto a quanto rilevato nel 2020 e dello 0% rispetto al 2019.

Nel corso dell'esercizio 2021, la Banca non ha effettuato alcun pagamento in conseguenza di reclami pervenuti dalla clientela.

2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza

2.1 PRONUNCE ARBITRALI/DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

La tabella che segue rendiconta le pronunce arbitrali e/o sentenze dell'Autorità Giudiziaria (in senso favorevole o sfavorevole al cliente) emesse in corso d'anno o tuttora pendenti, non necessariamente relative a contestazioni oggetto di precedente reclamo.

Autorità	Data notifica	Oggetto ricorso	Richieste Autorità/ Stato /Esito
ABF	22/04/2021	CONTESTAZIONE SU FURTO BANCOMAT E RELATIVI PRELEVAMENTI E PAGAMENTI POS FRAUDOLENTI	IL RICORSO E' STATO PARZIALMENTE ACCOLTO A FAVORE DEL CLIENTE
ACF			
Giudice di Pace			
Organismi di Mediazione			
Tribunale			
Corte d'Appello			
Cassazione			

Nel corso del 2021 non vi sono state pronunce arbitrali e/o dell'Autorità Giudiziaria che abbiano definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato o parzialmente infondato. La decisione relativa al ricorso ABF pervenuto nell'aprile 2021 è stata infatti notificata alla Banca nel gennaio 2022.

2.2 ESPOSTI PRESENTATI AD AUTORITÀ DI VIGILANZA

Nel corso del periodo di riferimento, la Banca è stata coinvolta in n. 3 esposti presentati dalla clientela all'Autorità di Vigilanza, come di seguito dettagliato.

Autorità adita	Data notifica	Oggetto esposto	Richieste dell'A.V./ Evaso Sì/No
Banca d'Italia	1) 01/02/2021 2) 19/02/2021 3) 30/07/2021	1) Contestazione su iscrizione nei SIC 2) Contestazione su furto bancomat ed operazioni fraudolente 3) Contestazione su blocco in-bank	1) SI 2) SI 3) SI
Consob			
IVASS			

Il primo esposto non è stato preceduto da alcun reclamo, il secondo è stato preceduto da reclamo e successivamente seguito da ricorso all'Abf (si rimanda al dato contenuto nella tabella di cui al punto 2.1) mentre il terzo è stato anch'esso preceduto da reclamo.

3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

Con delibera del CdA del 26/05/2021 la Banca ha adottato il Regolamento di Gruppo per la trattazione dei Reclami rilasciato dalla Capogruppo il 7 maggio 2021 e lo ha messo a disposizione di tutto il personale tramite ODS. Nel CDA del 08/02/2022 il CdA ha deliberato l'adozione della versione aggiornata del Regolamento di Gruppo per la Trattazione dei Reclami, approvato dal CdA di Capogruppo nella seduta tenutasi il 16/12/2021.

Quale strumento operativo a supporto ai fini dell'assolvimento degli obblighi connessi alla gestione dei reclami, la Banca utilizza l'applicativo di Gruppo creato da Allitude S.p.A. e disponibile su Portal Point dal 1 giugno 2021.

Lo stesso presenta sia dei blocchi operativi che garantiscono la corretta e tempestiva trattazione del reclamo, impedendo di effettuare un'azione se non viene obbligatoriamente compiuta un'attività prodromica, sia degli alert di sollecito in prossimità della scadenza di alcune attività od azioni.

La Banca ha istituito specifici controlli di primo livello con riferimento alla corretta gestione dei reclami. In particolare, l'Ufficio Reclami verifica il rispetto dei termini di riscontro previsti dalla normativa tempo per tempo vigente.

A tal proposito, si precisa che tutti i reclami pervenuti nel 2021 sono stati gestiti entro i termini normativamente previsti, ovvero:

- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi bancari e finanziari
- 15 giorni lavorativi per reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento
- 60 giorni per reclami aventi ad oggetto servizi di investimento
- 45 giorni per reclami aventi ad oggetto prodotti e servizi assicurativi.

Quanto alla formazione, il personale dell'Ufficio Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito ai principali orientamenti dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) in materia, attraverso la consultazione degli archivi elettronici delle decisioni dei collegi pubblicati sui rispettivi siti internet; ha inoltre partecipato al corso di formazione erogato da Capogruppo in modalità webinar di presentazione del nuovo Regolamento di Gruppo e dell'applicativo informatico per la trattazione dei reclami.

UFFICIO LEGALE
Il Responsabile – Fausto Giuliani

