



# **Relazione annuale sulla trattazione dei Reclami**

**Esercizio 2022**

## Indice

<b>Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Rendicontazione annuale dei reclami dalla clientela .....</b>	<b>3</b>
1.1 Reclami in materia di servizi bancari e finanziari .....	4
1.2 Reclami in materia di servizi di investimento .....	7
<b>2. Pronunce arbitrali/dell'Autorità Giudiziaria ed esposti ad Autorità di Vigilanza .....</b>	<b>12</b>
2.1 Pronunce arbitrali/dell'Autorità giudiziaria .....	12
2.2 Esposti presentati ad Autorità di Vigilanza .....	13
<b>3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami .....</b>	<b>13</b>

---

**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

## Premessa

La presente relazione fornisce un'informativa in merito alle attività svolte dalla Banca nell'anno 2022 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, il cui responsabile è il Dott. GIULIANI Fausto

L'Ufficio Reclami assicura una gestione efficiente, tempestiva e omogenea dei Reclami, individua eventuali disservizi, anomalie, condotte censurabili realizzate nei confronti della Clientela che dovessero riguardare la Banca, garantisce il miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela 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 2022 l'Istituto ha assistito ad un notevole decremento dei reclami pervenuti rispetto agli anni passati; i reclami complessivamente presentati dalla clientela, come meglio dettagliati nel prosieguo, sono stati infatti n. 4 (n. 21 nel 2021), di cui:

- n. 4 in materia di servizi bancari e finanziari, di cui 0 in materia di distribuzione assicurativa;
- n. 0 in materia di servizi di investimento,

evidenziando una diminuzione di circa l'81% rispetto al 2021.

Del totale dei reclami ricevuti nel 2022, n. 1 è stato accolto.

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 2022	Variazione %
Totale reclami ricevuti <sup>1</sup>	21	4	-81%
di cui: totale reclami evasi	21	4	-81%
di cui: accolti	4	1	-75%
parzialmente accolti	1	0	-100%
respinti	16	3	-81%

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

Prodotto / Servizio	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Conti correnti	14		0	1	25%
depositi a risparmio	0		0	0	
Dossier Titoli	0		0	0	
Aperture di credito	0		0	0	
Crediti al consumo e prestiti personali	3		0	0	
Mutui casa	0		0	0	
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc)	0		0	1	25%
Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc. inclusi m/l termine, leasing e factoring)	0		0	0	
Carte di credito Comprese sia carte con pagamento a saldo e	0		0	0	

<sup>1</sup> Si precisa che nel corso dell'esercizio nessun reclamo è stato oggetto di rinuncia da parte del reclamante.

carte con pagamento rateizzato (revolving)					
Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	3		0	1	25%
Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti) incluse Carte Prepagate	0		0	0	
Effetti RIBA	0		0	0	
Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, Tesorerie, Tributi/F24, Cassa Continua e gestione contante, Altro, ecc.)	0		0	0	
Bonifici transfrontalieri (area "SEPA" e Resto del Mondo)	0		0	1	25%
Bonifici diversi da transfrontalieri (Nazionali)	0		0	0	
Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	0		0	0	
Polizze assicurative ramo danni	0		0	0	
Polizze assicurative ramo vita	0		0	0	
Aspetti generali	0		0	0	
Altro (ivi compresi servizio estero (UE e resto del mondo) – cassette di sicurezza – sito internet)	0		0	0	
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	

**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

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per motivazione

Motivo	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Frodi e smarrimenti	0		0	0	
Applicazione delle condizioni incluso Anatocismo	0		0	1	25%
Esecuzione operazioni	0		0	2	50%
Comunicazione ed informazione al cliente	0		0	0	
Condizioni	0		0	0	
Merito del credito o simili	0		0	0	
Aspetti organizzativi	0		0	0	
Personale	0		0	0	
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	0		0	0	
Segnalazione a Centrale Rischi	1		0	0	
Altro	0		0	1	25%
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>		<b>0</b>	<b>4</b>	

In merito all'andamento dei reclami pervenuti, si osserva un decremento dell'81% nel 2022 rispetto a quanto rilevato nel 2021.

Dall'analisi dei reclami pervenuti non si ravvisano particolari criticità.

Nel corso dell'esercizio 2022, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Banca ha effettuato pagamenti per il complessivo importo di euro 250,00.

## 1.2 RECLAMI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO

a) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per esito

Principali dati	Esercizio 2021	Esercizio 2022	Variazione Percentuale
Totale reclami ricevuti <sup>2</sup>	0	0	
di cui: totale reclami evasi	0	0	
di cui: accolti	0	0	
parzialmente accolti	0	0	
respinti	0	0	

b) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Servizi/Attività (già Prodotto/Servizio nella relazione 2021)

Servizi/Attività (già Prodotto/Servizio nella relazione 2021)	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Negoziazione 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	0	
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	
<b>TOTALE</b>	0		0	0	

c) Classificazione dei reclami ricevuti dalla clientela per Causali (già Motivo nella relazione 2021)

Causali (già Motivo nella relazione 2021)	Esercizio 2021			Esercizio 2022	
	Valore assoluto	Peso %	di cui reclami Covid	Valore assoluto	Peso %
Operazioni non autorizzate	0			0	
Operazioni non adeguate	0			0	
Operazioni non appropriate	0			0	
Operazioni in conflitto di interessi	0			0	
Errata esecuzione degli ordini	0			0	
Ritardata esecuzione degli ordini	0			0	
Mancata esecuzione degli ordini	0			0	
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	0			0	
Informativa successiva all'operazione non adeguata	0			0	
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	0			0	
Mancato rispetto del mandato di gestione	0			0	
Rendimenti insoddisfacenti	0			0	
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	0			0	
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	0			0	
Mancata consegna documentazione richiesta	0			0	

**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

Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	0			0	
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	0			0	
Altro	0			0	
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>			<b>0</b>	

Ferme restando le classificazioni di cui sopra, per completezza si riporta la classificazione dei quattro reclami pervenuti suddivisi per Tipologia di prodotti e servizi e per Motivo e Sottomotivo del Reclamo, redatta sulla scorta della Tassonomia introdotta nell'Applicativo Reclami a far data dal 16 marzo 2022. Tali dati non formano oggetto di comparazione rispetto all'esercizio 2021 in quanto non disponibili nella Procedura in uso.

<b>Tipologia di Prodotti e Servizi</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Peso %</b>
Titoli di Stato	0	
Obbligazioni della banca (non strutturate)	0	
Obbligazioni di terzi (non strutturate)	0	
Obbligazioni strutturate	0	
Azioni	0	
Fondi comuni di investimento mobiliare e SICAV	0	
Gestione patrimoni mobiliari e finanziari	0	
Altri prodotti di investimento (inclusi PAC)	0	
Emissioni in default	0	
Fondi pensione e PIP	0	
Prodotti derivati	0	
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	

<b>Motivo del reclamo indicato dal cliente e sottomotivo</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>Peso %</b>
Condizioni con sottomotivo	0	
costi connessi all'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche	0	
usura sui prestiti/finanziamenti	0	
altre problematiche	0	
Applicazione delle condizioni con sottomotivo	0	

**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

modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, variazione tra tassi creditori e tassi debitori o problematiche connesse alla sospensione delle rate di mutuo	0	
Costi connessi alla mobilità/trasferimenti (inclusa l'estinzione del c/c)	0	
costi e/o mancata applicazione della portabilità o surroga dei mutui	0	
costi connessi alla rinegoziazione dei mutui per volontà del cliente	0	
costi connessi alla rinegoziazione obbligatoria dei mutui, cfr. DL del 27/05/2008	0	
problematiche connesse alla commissione di massimo scoperto ed altri oneri e commissioni	0	
altre problematiche	1	25%
<b>Esecuzione delle operazioni con sottomotivo</b>	0	
errori	1	25%
operazioni connesse alla mobilità/trasferimenti, incluse procedure per la portabilità dei mutui e l'estinzione del c/c (inclusi i tempi di chiusura del conto corrente ed escluse le problematiche relative ai costi)	0	
Problematiche nell'estinzione anticipata mutui e/o cancellazione ipoteche (escluse le problematiche relative ai costi)	0	
problematiche legate alla rinegoziazione mutui	0	
operazioni che creano conflitto di interesse	0	
operazioni eseguite senza previa autorizzazione	0	
ritardi e altro	1	25%
<b>Disfunzioni apparecchiature ATM con sottomotivo</b>	0	
ATM per prelievo contanti	0	
ATM self-service per servizi diversi dal prelievo contanti	0	
POS	0	
<b>Aspetti organizzativi con sottomotivo</b>	0	
efficienza dei servizi	0	
orari di sportello, code e tempi di attesa, sicurezza in filiale	0	
turnover del personale	0	
cessione sportelli	0	
altro	0	
<b>Personale con sottomotivo</b>	0	

**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

comportamento scorretto del personale	0	
mancanza di competenza/professionalità o mancanza di assistenza	0	
atteggiamento scortese ed altro	0	
Comunicazione ed informazioni al cliente con sottomotivo	0	
comunicazioni scritte/contratti: scarsa chiarezza e trasparenza	0	
comunicazioni orali fornite dal personale (scarsa chiarezza e trasparenza)	0	
pubblicità ingannevole	0	
informazioni ESIS	0	
mancata consegna documenti	0	
mancata completezza/assenza di comunicazioni al cliente	0	
ritardi, disguidi nella consegna della corrispondenza, e altre problematiche	0	
Frodi e smarrimenti con sottomotivo	0	
on-line (incluso il furto d'identità)	0	
non on-line (incluso il furto d'identità)	0	
Merito del credito o simili con sottomotivo	0	
tempi di risposta al cliente	0	
scarsa trasparenza dei criteri di attribuzione di rischio	0	
richiesta di affidamento/finanziamento non accolta	0	
altre problematiche	0	
Anatocismo	0	
Segnalazione a centrale rischi	0	
Altro con sottomotivo	0	
privacy	0	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche	0	
mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid	0	
malfunzionamento del sito della banca	0	
successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione)	0	
promesse non mantenute e/o aspettative indotte	0	
vendita non adeguata/non appropriata	0	
motivazioni non citate tra le precedenti	1	25%
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>	

**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

Dall'analisi dei reclami pervenuti non si ravvisano particolari criticità.

Nel corso dell'esercizio 2022, in conseguenza dei reclami pervenuti, la Banca ha effettuato pagamenti per il complessivo importo di euro 250,00 a titolo di rimborso per mancato prelievo ATM per timeout banconote.

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

### 2.1 PRONUNCE ARBITRALI/DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Nel corso del 2022 sono stati presentati due ricorsi all' ABF, preceduti da reclamo nel corso dell'esercizio 2021. Entrambi i ricorsi sono stati respinti dal Collegio giudicante.

La tabella che segue rendiconta le pronunce arbitrali di cui sopra.

Autorità	Data notifica	Oggetto ricorso	Richieste Autorità/ Stato /Esito
ABF	17/01/2022	Contestazione sulle corrette modalità operative in fase di estinzione del rapporto	RICORSO RESPINTO
	24/10/2022	Contestazione su corretta diligenza dell'Istituto nell'incassare un assegno circolare falso	RICORSO RESPINTO
ACF			
Giudice di Pace			
Organismi di Mediazione			
Tribunale			

#### 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

Corte d'Appello			
Cassazione			

Nel corso del 2022 pertanto non vi sono state pronunce arbitrali che abbiano definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato o parzialmente infondato.

## 2.2 ESPOSTI PRESENTATI AD AUTORITÀ DI VIGILANZA

Nel corso del periodo di riferimento, la Banca è stata coinvolta in n. 1 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	14/07/2022	Richiesta copia fidejussioni	Richiesta evasa
Consob			
IVASS			

## 3. Metodologie e presidi organizzativi per la gestione dei reclami

Con delibera del CdA del 26 maggio 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 il canale intranet. Detto regolamento è stato poi successivamente aggiornato con comunicazione da parte della Capogruppo datata 6 aprile 2022 che è stata recepita dall'Istituto con delibera del CdA del 22 giugno 2022.

### 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

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 2022 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.

A tal proposito, si precisa che tutti i reclami sono stati gestiti entro i termini normativamente previsti,

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.

31 gennaio 2023

UFFICIO RECLAMI

Il Responsabile

