

Ufficio Affari Legali

Castel Gandolfo, 27 marzo 2019

Consiglio di Amministrazione

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI ALLA BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO NELL'ANNO 2018

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti al nostro Istituto da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2018 -31 dicembre 2018.

Nel corso del 2018 sono stati registrati dalla Banca n. 24 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia della clientela interessata e della tipologia di servizio/prodotto alla base del reclamo.

Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari – Anno 2018			
Reclami ricevuti	n. 24	Reclami composti	n. 23

Il reclamo "non composto" è pervenuto a fine dicembre 2018 ed è stato chiuso a gennaio 2019

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti evidenziamo le seguenti ulteriori informazioni:

Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente – Anno 2018			
Cliente Privato	n. 17	Reclami composti	n. 17
Cliente intermedio (artigiani, professionisti, società di persone)	n. 1	Reclami composti	n. 1
Altro (società di capitali)	n. 6	Reclami composti	n. 5
Totale	n. 24		n. 23



La **classificazione della clientela** segue la tassonomia Abi dettata per il monitoraggio periodico dei reclami che prevede la suddivisione in cliente privato, con riferimento ai soggetti che rivestono la qualifica di consumatori; cliente intermedio, ossia professionisti, artigiani, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali); altri, con cui ci si riferisce a qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

Le procedure adottate nella trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

Per quanto riguarda la **fonte dei reclami**, questi possono essere inoltrati dai clienti, direttamente o tramite professionisti e Associazioni di consumatori, che si possono rivolgere anche ad Autorità terze, come evidenziato nella tabella sottostante, tra cui l'Arbitro Bancario Finanziario (n° 1 ricorso), la Banca d'Italia (n° 1 esposto) e l'Ombudsman Giurì Bancario (nessun ricorso).

Fonte del reclamo ricevuto – Anno 2018	
Cliente	n. 15
Avvocato del cliente	n. 9
Associazione consumatori	0

Nel complesso, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 24 reclami, dettagliati per **tipologia di prodotto/servizio** oggetto del reclamo nella tabella che segue:

PERIODO DI RIFERIMENTO - 2018	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	n. 24

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI	
Conti correnti e depositi a risparmio	4
Apertura di credito in conto corrente	0
Credito al consumo e prestito personale	2
Altra forma di finanziamento (inclusi m/l termine)	2
Strumenti e servizi di pagamento	4
Assegni	0
Altro	12





dei **Castelli Romani**
e del **Tuscolo**

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

PEC: 07092.bcc@actaliscertymail.it - www.bcccastellituscolo.it

Con riferimento alle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, si evidenzia come nel 2018 un solo reclamo è sfociato in un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario e si evidenzia, da ultimo, come sia sui servizi di investimento sia relativamente all'attività di intermediazione assicurativa la Banca non abbia ricevuto alcun reclamo.

La documentazione a supporto dei reclami e dei ricorsi ricevuti è disponibile presso l'Ufficio Affari Legali.

Ufficio Affari Legali



UN SISTEMA DI BANCHE
Differente **per forza.**

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