

Ufficio Legale

Castel Gandolfo, 04 marzo 2020

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI ALLA BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO NELL'ANNO 2019

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 2019 -31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n. 37 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 2019 | | | |
|---|-------|------------------|-------|
| Reclami ricevuti | n. 37 | Reclami composti | n. 37 |

L'ultimo reclamo pervenuto a fine dicembre 2019 è stato chiuso a Gennaio 2020 pertanto è qualificabile come "reclamo non composto".

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti evidenziamo le seguenti ulteriori informazioni:

| Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente – Anno 2019 | | | |
|--|--------------|------------------|-------------|
| Cliente Privato | n. 29 | Reclami composti | n. 29 |
| Cliente intermedio (artigiani, professionisti, società di persone) | n. 3 | Reclami composti | n. 3 |
| Altro (società di capitali) | n. 5 | Reclami composti | n. 5 |
| Totale | n. 37 | | n.37 |

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

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 2019 | |
|---|-----------|
| Cliente | 22 |
| Avvocato del cliente | 9 |
| Associazione consumatori | 4 |
| Esposto da Banca d'Italia | 2 |
| TOTALE | 37 |

Nel complesso, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 37 reclami, dettagliati per **tipologia di prodotto/servizio** oggetto del reclamo nella tabella che segue:

| PERIODO DI RIFERIMENTO - 2019 | |
|--|-------|
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento | n. 37 |

| NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTI | |
|--|-----------|
| Conti correnti e depositi a risparmio | 6 |
| Apertura di credito in conto corrente | 1 |
| Credito al consumo e prestito personale | 0 |
| Altra forma di finanziamento (inclusi m/l termine) | 16 |
| Strumenti e servizi di pagamento | 4 |
| Assegni | 3 |
| Altro | 7 |
| TOTALE | 37 |

Con riferimento alle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, si evidenzia che nel 2019 sono pervenuti cinque ricorsi all' Arbitro Bancario e Finanziario, due dei quali derivanti da reclami del 2018, uno derivante da un reclamo del 2019 ed altri due non preceduti da reclami. Nel dettaglio uno è stato respinto, uno è stato dichiarato inammissibile, per un altro è stata dichiarata cessata la materia del contendere per intervenuto accordo transattivo tra le parti mentre per i restanti due siamo ancora in attesa di risposta.

Non sono pervenuti reclami Mifid né da intermediari assicurativi.

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

Ufficio Legale