

Ufficio Affari Legali e Monitoraggio Crediti

Castel Gandolfo, 5 marzo 2018

Consiglio di Amministrazione

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI ALLA BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO NELL'ANNO 2017

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 2017 -31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 sono stati registrati dalla Banca n. 25 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 2017			
Reclami ricevuti	n. 25	Reclami composti	n.25

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti evidenziamo le seguenti ulteriori informazioni:

Reclami ricevuti suddivisi per tipologia di cliente - Anno 2017			
Cliente Privato	n.22	Reclami composti	n.22
Cliente Intermedio (artigiani, professionisti, società di persone)	n.1	Reclami composti	n.1
Altro (società di capitali)	n.2	Reclami composti	n.22
Totale	n. 25		n.25

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 2017	
Cliente	n. 16
Avvocato del cliente	n. 6
Associazione consumatori	n. 3

Nel complesso, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 25 reclami, dettagliati per **tipologia di prodotto/servizio** oggetto del reclamo nella tabella che segue:

PERIODO DI RIFERIMENTO 2017	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	25

NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
conti correnti e depositi a risparmio	4
apertura di credito in conto corrente	0
credito al consumo e prestito personale	0
altre forme di finanziamento (inclusi m/l termine)	3
strumenti e servizi di pagamento	6
assegni	3
altro	9

NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DEL RECLAMO	
Condizioni	3
Esecuzione operazioni	6
Disfunzione apparecchiature quali ATM o POS	5
Aspetti organizzativi	0
Personale	1
Comunicazioni e informazioni al cliente	1
Frodi e smarrimenti	1
Merito del credito o simili	0
Altro	8

Con riferimento alle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie, si evidenzia come nel 2017 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 e Monitoraggio Crediti.

Ufficio Affari Legali e Monitoraggio Crediti