

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2019**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Da sempre l'operato della Cassa Rurale ed Artigiana di Castellana Grotte è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione della propria clientela e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame di correttezza della Banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del cliente.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la Banca e il cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Cassa Rurale ed Artigiana di Castellana Grotte nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2019, relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza del servizio/prodotto oggetto del reclamo e della relativa motivazione. 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.

In totale, nel periodo di riferimento, la Cassa ha registrato n. 13 reclami, dettagliati per tipologia nelle tabelle che seguono.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2019		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		13
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
<b>Fascia di clientela interessata</b>	Conti correnti	
	<i>Cliente privato (consumatore)</i>	1
	<i>Cliente intermedio (professionisti, artigiani, commercianti, associazioni, scuole e società di persone – escluse società di capitali)</i>	1
	<i>Altri</i>	2
	Depositi a risparmio	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD e Freccia)	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Cliente privato</i>	2
	<i>Cliente intermedio</i>	2
	<i>Altri</i>	2
	Bonifici	
	<i>Cliente privato</i>	1
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Titoli e Assicurazioni	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Carte di credito e Carte di debito	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Assegni/cambiali	
	<i>Cliente privato</i>	1
<i>Cliente intermedio</i>	0	
<i>Altri</i>	0	
Altro		
<i>Cliente privato</i>	1	
<i>Cliente intermedio</i>	0	
<i>Altri</i>	0	

PERIODO DI RIFERIMENTO 2019		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		13
NUMERO DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONE ADDOTTA		
<b>Motivo del reclamo</b>	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	2
	<i>Applicazione condizioni</i>	1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	1
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	
	Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD e Freccia)	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione condizioni</i>	2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	3
	Bonifici	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Titoli e Assicurazioni	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Carte di credito e Carte di debito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Assegni/cambiali	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Altro	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0	
<i>Altro</i>	1	

Dei 13 reclami ricevuti nel 2019, 10 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, mentre 3 sono stati accolti o parzialmente accolti.

Nel corso del 2019 sono stati presentati 2 ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): uno è stato respinto e l'altro è stato parzialmente accolto.

Le richieste di mediazione, ai sensi del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche, presentate nel periodo sono state 7; in 2 casi la procedura di mediazione è stata preceduta da reclamo.

Si evidenzia da ultimo che la Banca non ha ricevuto nell'anno alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.