

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 e successive modifiche, 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.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti alla Cassa Rurale ed Artigiana di Castellana Grotte nel periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2021, 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. 8 reclami, dettagliati per tipologia nelle tabelle che seguono.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2021		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		8
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti	
	<i>Cliente privato (consumatore)</i>	0
	<i>Cliente intermedio (professionisti, artigiani, commercianti, associazioni scuole e società di persone – escluse società di capitali)</i>	1
	<i>Altri</i>	0
	Depositi a risparmio	
	<i>Cliente privato</i>	1
	<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>	0
	<i>Cliente intermedio</i>	1
	<i>Altri</i>	1
	Bonifici	
	<i>Cliente privato</i>	0
	<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>	0
<i>Cliente intermedio</i>	1	
<i>Altri</i>	1	
Altro		
<i>Cliente privato</i>	2	
<i>Cliente intermedio</i>	0	
<i>Altri</i>	0	

PERIODO DI RIFERIMENTO 2021		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		8
NUMERO DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONE ADDOTTA		
Motivo del reclamo	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	1
	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>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	2
	Bonifici	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<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>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	2
	Altro	
	<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>	1	

Degli 8 reclami ricevuti nel 2021, 7 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, mentre 1 è stato parzialmente accolto.

Nel corso del 2021 non sono stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

E' pervenuta nel 2021 una sola richiesta di mediazione, ai sensi del D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche.

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