



**BANCA POPOLARE
del CASSINATE**

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Anno 2024

ai sensi con la vigente normativa in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanata con provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, come successivamente integrata e modificata

A cura della Funzione di Compliance



INDICE

1. **Introduzione**
2. **Politica in materia di reclami**
3. **Modalità di presentazione dei reclami e strutture deputate alla trattazione dei reclami**
4. **Relazione sui reclami relativi alle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**
5. **Reclami ricevuti ed esiti**
6. **Adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate**

1. Introduzione

In linea con la vigente normativa in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" emanata con provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, come successivamente integrata e modificata, (di seguito, anche, le "Disposizioni Trasparenza Banca d'Italia") la Banca Popolare del Cassinate s.c.p.a. (di seguito, anche, la "Banca") redige annualmente la presente Relazione sull'attività di gestione dei reclami relativi all'anno 2024.

2. Politica in materia di reclami

La Banca presta la massima attenzione alle esigenze della clientela e alla gestione dei reclami ricevuti, non solo in virtù delle citate disposizioni, ma soprattutto perché costituiscono un importante elemento di rilevazione delle aree di criticità sulla qualità del servizio prestato al fine di intervenire prontamente e con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

La Banca reputa altresì l'attività di gestione dei reclami come un'opportunità per rendere più efficace il rapporto di fiducia e stabilire nel tempo una relazione soddisfacente con il cliente.

Le Disposizioni Trasparenza Banca d'Italia definiscono il reclamo come "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione*".

3. Modalità di presentazione dei reclami e strutture deputate alla trattazione dei reclami

Le modalità con cui il cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nell'informativa precontrattuale che nella documentazione di trasparenza resa disponibile presso le filiali e tramite il sito internet della Banca, sul quale è inoltre a disposizione della clientela una specifica sezione informativa denominata "Reclami – Ufficio reclami" contenente tutte le necessarie informazioni per il cliente.

Il reclamo deve essere redatto per iscritto in forma libera o utilizzando il modello apposito pubblicato sul sito: <https://bancapopolaredecassinate.it/reclami>.

I reclami possono essere inviati alla Banca con una delle seguenti modalità:

- a. mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: **Banca Popolare Del Cassinate SCPA, Piazza Diaz n. 14, 03043 CASSINO (FR);**
- b. mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:
ufficioreclami@bancapopolaredelcassinate.it
ufficiolegale@pec.bancapopolaredelcassinate.it;
- c. mediante posta ordinaria all'indirizzo: **Banca Popolare Del Cassinate SCPA, Piazza Diaz n. 14, 03043 Cassino (FR);**
- d. mediante **consegna allo sportello** presso cui viene intrattenuto il rapporto: in questo caso, l'addetto che riceve il reclamo scritto dovrà rilasciare al cliente una ricevuta recante la data di ricevimento e la sottoscrizione con il timbro della Banca Popolare del Cassinate;
- e. a mezzo **fax al n. 0776/317420**

Il reclamo, nelle forme sopra descritte, è ritenuto valido purché: (i) il cliente risulti chiaramente identificabile, (ii) vengano indicati i motivi del reclamo e (iii) l'atto riporti la sottoscrizione autentica del soggetto da cui proviene il reclamo o di chi lo rappresenta.

La gestione dei reclami è affidata all'Ufficio Gestione Reclami che è separato ed indipendente dalle funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti e servizi, così da prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi.

L'Ufficio Reclami ha la responsabilità di fornire una risposta ad ogni reclamo, assicurando il rispetto dei tempi massimi di riscontro previsti dalla normativa; l'attività è regolata e supportata da specifiche procedure che ne disciplinano l'esecuzione.

La Banca, in ottemperanza a quanto stabilito dalle *"Disposizioni sui sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"* ha aderito al nuovo sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie, denominato Arbitro Bancario Finanziario (di seguito, l'"ABF"), richiamando, altresì, nella documentazione di trasparenza il diritto del cliente di adire l'ABF, nonché le informazioni necessarie per contattare il medesimo (indirizzo, numero di telefono, sito).

Per mera completezza, si rappresenta che la Banca ha altresì aderito all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito, l'"ACF"), competente in materia di violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari

nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio disciplinati dal Testo Unico della Finanza (D. Lgs. 58/98).

La Banca, inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle Disposizioni Trasparenza Banca d'Italia adempie l'obbligo di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito web il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con i relativi dati.

4. Relazione sui reclami relativi alle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

In base a quanto previsto dalle Disposizioni Trasparenza Banca d'Italia, come suddetto il Responsabile e/o l'Ufficio incaricato della trattazione dei reclami predispone una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Inoltre, la Funzione di Compliance della Banca o, in sua assenza, la Revisione Interna, riferiscono agli organi aziendali, anche sulla base della relazione predisposta dal Responsabile e con periodicità almeno annuale, su: i) la situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti; ii) le pronunce dell'ABF e dell'Autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato; iii) le principali criticità che emergono dai reclami ricevuti; iv) l'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Pertanto, con la presente relazione si sottopone al Consiglio di Amministrazione della Banca l'informativa annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, sull'adeguatezza delle procedure aziendali e delle soluzioni organizzative adottate per rimuovere eventuali inefficienze e/o segnalare eventuali criticità.

5. Reclami ricevuti ed esiti

La Banca nel corso dell'anno 2024 ha ricevuto complessivamente 25 (venticinque) reclami, tutti chiusi nei termini prescritti.

Di seguito, la Banca ha predisposto due tabelle riassuntive relative ai reclami ricevuti nell'anno 2024 distinte per tipologia di servizi/prodotto e per motivi:

RECLAMI PER PRODOTTO - SERVIZIO - ANNO 2024	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Assegni	2	8%
Conti correnti e depositi a risparmio	2	8%
Mutui e altre forme di finanziamento	2	8%
Deposito titoli	0	0%
Carte di credito e di debito	4	20%
Bonifici diversi da transfrontalieri	4	16%
Incassi e Pagamenti	8	32%
Segnalazioni Crif/CR	8	32%
Totale	25	100%

RECLAMI PER MOTIVO ANNO 2024	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Condizioni	1	4%
Credito	2	8%
Frodi e smarrimenti	3	12%
Esecuzione operazioni	3	12%
Aspetti organizzativi	2	8%
Disfunzione POS/ATM	3	12%
Altri	11	44%
Totale	25	100%

In base alle risultanze evidenziate nelle tabelle che precedono, si evidenzia che dei reclami ricevuti n. 22 sono stati respinti e n. 3 sono stati accolti.

Inoltre, effettuando un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, risulta un andamento pressoché costante del numero dei reclami ricevuti (n. 27 reclami ricevuti nell'esercizio 2023 a fronte di n. 25 ricevuti nell'esercizio 2024).

Nel corso del 2024 in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 3 ricorsi presentati innanzi all'ABF, dei quali n.1 riguardanti frode su carte di debito e n. 2 ricorsi aventi ad oggetto segnalazioni in Crif.

L'Arbitro si è pronunciato in merito ai 3 ricorsi sopra richiamati, respingendo le richieste dei clienti nel ricorso in materia di frode con carta di debito, accogliendo invece i 2 ricorsi per segnalazioni Crif.

Non risultano ulteriori procedimenti ancora pendenti.

6. Adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate

In conclusione, alla luce delle risultanze emerse nei paragrafi che precedono, si ritiene che le procedure interne per la gestione dei reclami siano adeguate in rapporto all'organizzazione della Banca e alla complessità dell'attività svolta

Nel restare a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

20/03/2025

Per la Funzione di Compliance

Il Referente Interno

Erica Buffardi



