

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, G.U. n° 38 –Suppl. Ord. N. 40 – del 16 febbraio 2011, che ha sostituito quello del 29/07/2009 avente ad oggetto “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

### RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

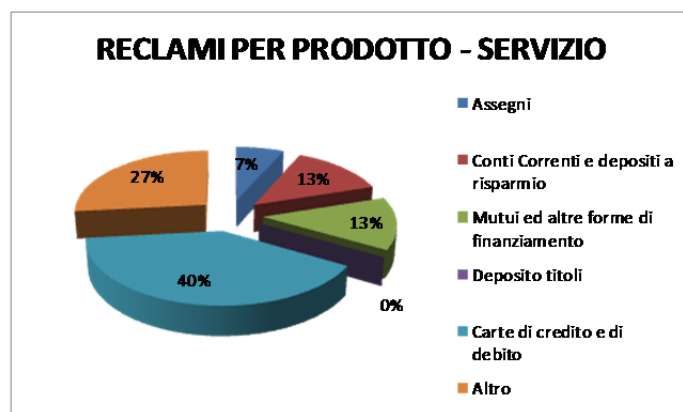
Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari” prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il reclamo rappresenta sempre e comunque un punto di frizione con il cliente e rende, pertanto, necessaria indipendentemente dalle cause che lo hanno generato e dai suoi esiti, un'azione di tutela del rapporto che deve essere svolta, con l'ausilio delle strutture di rete e, in particolare, della filiale che gestisce concretamente la posizione con il cliente.

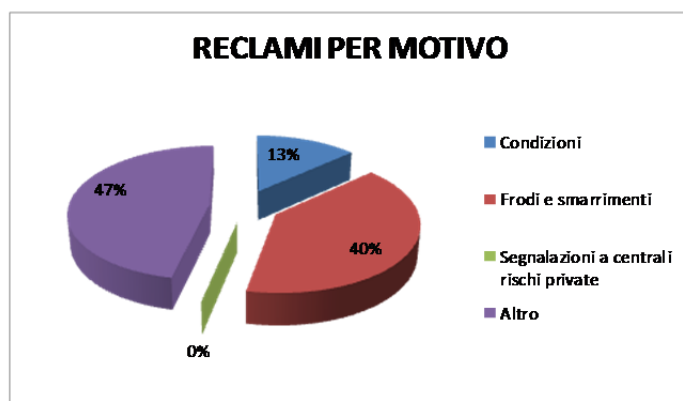
La struttura addetta ai reclami, con la collaborazione delle filiali e di altri uffici centrali eventualmente interessati, deve chiarire le motivazioni delle lamentele e fornire risposte e/o interventi adeguati e solleciti, sviluppando così un processo di riavvicinamento tra Banca e cliente che, valorizzando le informazioni di cui un reclamo è portatore, migliori, laddove possibile, la relazione con il reclamante. Tale attività deve essere svolta anche in un'ottica di generazione di benefici organizzativi per la Banca da tradurre in implementazioni, adozioni procedurali e/o di processi.

Si riportano tabelle e grafici riepilogativi dei reclami ricevuti nell'anno 2014:

2014		
RECLAMI PER PRODOTTO - SERVIZIO	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Assegni	1	7%
Conti Correnti e depositi a risparmio	2	13%
Mutui ed altre forme di finanziamento	2	13%
Deposito titoli		0%
Carte di credito e di debito	6	40%
Altro	4	27%
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



2014		
RECLAMI PER MOTIVO	NUMERO RECLAMI	PERCENTUALE
Condizioni	2	13%
Frodi e smarrimenti	6	40%
Segnalazioni a centrali rischi private		0%
Altro	7	47%
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



---

ANNO 2014

<b>RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>15</b>
<b>Sfociati in ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario</b>	<b>4</b>

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca sia con lettera raccomandata a.r., sia con fax, sia con e-mail scrivendo a:

*BANCA POPOLARE DEL CASSINATE*

Ufficio Reclami

Piazza A. Diaz n. 14

03043 Cassino (Fr)

Fax : 0776/317420

e-mail : [ufficioreclami@bancapopolaredelcassinate.it](mailto:ufficioreclami@bancapopolaredelcassinate.it)

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo per i reclami relativi ai servizi bancari ed entro il termine di 90 giorni per i reclami attinenti ai servizi di investimento.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini suddetti, può rivolgersi:

- per i reclami relativi ai servizi bancari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o della Banca, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del D.lgs. 04/03/2010 n. 28;
- per i reclami relativi ai servizi di investimento, può rivolgersi alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob, per la quale può consultare il sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it); o all'Ombudsman-Giurì Bancario, presso il Conciliatore Bancario Finanziario, consultando il relativo sito internet. Il ricorso alla "Camera di Conciliazione e di Arbitrato" presso la Consob assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del D.lgs. 28/2010, mentre il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario non assolve alla suddetta condizione di procedibilità;
- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Anche in assenza di formale reclamo alla Banca, il Cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari è tenuto preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione ai sensi dell'art. 5, 1° comma, del D.lgs. 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono contenute nell'apposita Guida "Arbitro Bancario Finanziario" a disposizione della clientela presso le Filiali della Banca e pubblicata anche sul sito internet della Banca stessa al link "Trasparenza".