

Ufficio Reclami

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2021

Le Disposizioni di Vigilanza sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari prevedono "... la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata di un rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami con i relativi dati".

La BCC della Provincia Romana, in conformità anche con le Politiche di Gruppo in materia, pone al centro della propria attività la relazione con i clienti, prestando attenzione alle loro esigenze ed operando con la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione, garantendo al contempo il rispetto della normativa in materia. Al fine di intraprendere le opportune iniziative di miglioramento della qualità dei servizi offerti viene assicurata una costante analisi e valutazione dei reclami ricevuti. Nell'operare è infatti sempre possibile che, nonostante l'impegno, le aspettative del cliente risultino non conseguite, generando insoddisfazione. In questi casi, l'ascolto delle ragioni del cliente e la ricerca della sua collaborazione divengono essenziali per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Presso la BCC della Provincia Romana i reclami vengono curati dall'apposito Ufficio Reclami incardinato presso la struttura incaricata Governo Societario, Ispettorato, rapporti con la Capo Gruppo.

L'Ufficio Reclami realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2021

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
DAL 01.01.2021 AL 31.12.2021	
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (non inerenti a controversie di tipo economico)	2
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA : RECLAMI FINO A 50.000 EURO RECLAMI TRA 50.000 E 100.000 EURO RECLAMI OLTRE 100.000 EURO	5
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	4
CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E Società DI PERSONE) ALTRI	3

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	3
PRODOTTI DI INVESTIMENTO	
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	2
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2
POLIZZE ASSICURATIVE	
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	
ASPETTI GENERALI	
PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI	
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	3
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	
DISFUNZIONE APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI	
PERSONALE	
COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
FRODI/SMARRIMENTI	1
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
ALTRO ¹	
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	7
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	7
RICORSI ABF	0
DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE BANCARIA	-
DI CUI RESPINTI	1 ²
DI CUI IN ATTESA DI PRONUNCIA	-

La Banca ha fornito risposta a tutti i reclami entro i termini previsti.

Per i casi in cui non sia possibile comporre il reclamo internamente o in maniera soddisfacente per il cliente, la Banca si impegna nella diffusione della cultura sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie.

¹ Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti

² Ricorso ABF del 2020