

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2024

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.

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.

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

Per l’anno 2024, la Banca non ha ricevuto reclami relativi all’attività di intermediazione assicurativa né reclami sui servizi di investimento.

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

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

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
DAL 01.01.2024 AL 31.12.2024	
NATURA DEL RECLAMO	
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (non inerenti a controversie di tipo economico)	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: RECLAMI FINO A 50.000 EURO RECLAMI TRA 50.000 E 100.000 EURO RECLAMI OLTRE 100.000 EURO	2
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO	
CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	2
CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE) ALTRI	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO PRODOTTI DI INVESTIMENTO PRODOTTI DI FINANZIAMENTO SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO POLIZZE ASSICURATIVE ALTRI PRODOTTI E SERVIZI ASPETTI GENERALI PRODOTTI DERIVATI	2 1
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI DISFUNZIONE APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS ASPETTI ORGANIZZATIVI PERSONALE COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE FRODI/SMARRIMENTI MERITO DI CREDITO O SIMILI ALTRO	2 1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	3
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	3
TOTALE RECLAMI RITENUTI FONDATI	3
TOTALE RECLAMI RITENUTI INFONDATI	0
RICORSI ABF	1
DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE BANCARIA	-
DI CUI RESPINTI	-
DI CUI IN ATTESA DI PRONUNCIA	-
DI CUI RITIRATI	1