

Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami - anno 2025

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 2025, 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 01.01.2025 AL 31.12.2025	
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	4
RECLAMI TRA 50.000 E 100.000 EURO	
RECLAMI OLTRE 100.000 EURO	
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)	2
ALTRI	
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	
PRODOTTI DI INVESTIMENTO	
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	4
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	2
POLIZZE ASSICURATIVE	
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	
ASPETTI GENERALI	
PRODOTTI DERIVATI	
MOTIVO DEL RECLAMO	
CONDIZIONI	
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
DISFUNZIONE APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	
ASPETTI ORGANIZZATIVI	
PERSONALE	
COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	
FRODI/SMARRIMENTI	1
MERITO DI CREDITO O SIMILI	
ALTRO	2
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	6
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	5

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO
DAL 01.01.2025 AL 31.12.2025	
TOTALE RECLAMI RITENUTI FONDATI	2
TOTALE RECLAMI RITENUTI INFONDATI	4
RICORSI ABF	2
DI CUI OGGETTO DI CONCILIAZIONE BANCARIA	-
DI CUI RESPINTI	-
DI CUI IN ATTESA DI PRONUNCIA	2

Relazione annuale reclami anno 2025

Sommario

PREMESSA.....	4
INFORMAZIONI SULL'UFFICIO RECLAMI.....	4
SINTESI DELLE RISULTANZE.....	5
CAPITOLO 1 - RECLAMI SUI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	5
CAPITOLO 2 - RECLAMI SUI SERVIZI DI INVESTIMENTO	6
CAPITOLO 3 - RECLAMI SU ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA	6
CAPITOLO 4 – PRESENTAZIONE DI RICORSI PRESSO L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF), L' ARBITRO CONTROVERSIE FINANZIARIE (ACF), L'ARBITRO ASSICURATIVO (AAS), MEDIAZIONI, CAUSE	6

CAPITOLO 5 - VALUTAZIONI COMPLESSIVE SULLE EVENTUALI CRITICITÀ ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE EMERSE A SEGUITO DELL'ESAME DEI RECLAMI RICEVUTI 6

Premessa

La presente Relazione è resa in ottemperanza alle prescrizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", nonché della disciplina in materia di servizi di investimento ed è finalizzata a sintetizzare l'attività svolta in materia di gestione dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo della Provincia Romana dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025 con riferimento ai servizi dalla stessa prestati alla propria clientela.

Il documento tratta separatamente dei reclami pervenuti sui servizi bancari e finanziari, sui servizi di investimento, in relazione all'attività di distribuzione assicurativa. In uno specifico Capitolo è resa, per completezza di trattazione, una sintetica informativa in materia di procedimenti svolti presso l'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito "ABF") ovvero presso l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (di seguito "ACF") ovvero presso l'Arbitro Assicurativo (di seguito "AAS"), mediazioni e contenzioso civile conseguente alla presentazione di un reclamo.

Infine, nel Capitolo finale sono riportate le valutazioni di sintesi ed osservazioni su eventuali criticità organizzative ed operative emerse a seguito dell'esame dei reclami ricevuti nel periodo in analisi.

Informazioni sull'Ufficio Reclami

Il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 11/12/2025 ha recepito la Direttiva di Indirizzo e Coordinamento della Capogruppo - ICR-OUT-001256-2025-DIR-I&C del 03.12.2025 concernente il rilascio di un aggiornamento della Politica di Gruppo per la trattazione dei reclami e delle controversie stragiudiziali.

La revisione della Politica come precisato dalla Capogruppo, risponde a quanto previsto in materia di periodico aggiornamento dal provvedimento di Banca d'Italia "Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e dal Provvedimento Isvap 24/2008 e successive modificazioni e integrazioni. Le modifiche apportate hanno recepito delle novità normative che hanno istituito l'Arbitro Assicurativo (AAS), quale organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie, deputato a gestire i ricorsi dei clienti relativi all'attività di distribuzione assicurativa svolta dalle Società del Gruppo. Sono stati pertanto adeguati gli allegati alla Politica:

- **B - Template contenuti standard della pagina del sito internet dedicata ai reclami**
- **C - Modello per la redazione della Relazione Reclami annuale**
- **D - Fac simile risposta reclamo in caso di non accoglimento totale o parziale.**

Lo scrivente Ufficio ha provveduto all'aggiornamento della modulistica in uso, nonché alla predisposizione della documentazione necessaria all'aggiornamento dei contenuti della pagina del sito internet dedicata ai reclami.

Nel periodo di riferimento, come indicato dalla Capogruppo, il personale dell'Ufficio Reclami ha sostenuto il corso di formazione: "Prevenzione e gestione dei reclami nella distribuzione assicurativa", ricompreso nella formazione annuale obbligatoria IVASS.

Nel corso del 2025, a seguito del pensionamento del Responsabile Maria Cancelli, è stato nominato un nuovo Responsabile ed assegnata una nuova risorsa all'Ufficio Reclami.

Sintesi delle risultanze

Capitolo 1 - Reclami sui Servizi Bancari e Finanziari

Nel periodo rendicontato sono stati ricevuti n° 6 reclami relativi a servizi bancari e finanziari.

La trattazione del totale dei reclami pervenuti nell'anno non ha determinato esborso di denaro relativi a n° 2 reclami accolti totalmente, trattandosi di reclami di natura non economica principalmente attribuibili ad errori operativi prontamente risolti.

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
ALTRO	0	0	0	0	0	0
IMPIEGHI	4	2	1	0	1	0
MONETICA	1	0	1	0	0	0
SISTEMI DI PAGAMENTO	1	1	0	0	0	0
SERVIZI	0	0	0	0	0	0
RACCOLTA DIRETTA	0	0	0	0	0	0
ALTRO (*)	0	0	0	0	0	0
Totale pervenuto nell'anno	6	3	2	0	1	0

	Totale	Respinti	Accolti	Parzialmente accolti	Pendenti	Esborso (€)
Esito pendenti dell'anno precedente	0	0	0	0	-	0
Totale lavorati nell'anno	5	3	2	0	0	0

Capitolo 2 - Reclami sui Servizi di Investimento

Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami di pertinenza.

Capitolo 3 - Reclami su Attività di Distribuzione Assicurativa

Nel periodo rendicontato non sono pervenuti reclami di pertinenza.

L'Ufficio Reclami, ancorché in assenza di reclami assicurativi, ha predisposto ed inviato entro il termine

stabilito, le consuete comunicazioni previste dal Provvedimento IVASS n.97/2020e riferite ai reclami assicurativi registrati e gestiti da intermediario iscritto alla sezione D del RUI.

Capitolo 4 – Presentazione di ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), l'Arbitro Controversie Finanziarie (ACF), l'Arbitro Assicurativo (AAS), Mediazioni, Cause

Nel corso del 2025, sono state attivate due procedure presso l'ABF riferite a richieste di disconoscimento operazioni alle quali la Banca ha negato il rimborso avendo potuto riscontrare la sostanziale assenza di responsabilità attribuibile ed imputabile alla stessa per le modalità in cui le frodi si sono manifestate.

In questa sede, per completezza di trattamento, interessa evidenziare sinteticamente i dati dello specifico strumento di risoluzione stragiudiziale quale possibile appendice dei reclami.

Per entrambi i ricorsi la Banca ha presentato le proprie controdeduzioni nei termini previsti dalla procedura: entrambi risultano pendenti al termine dell'anno, su una pretesa risarcitoria di euro 9.950,00.

Nel periodo di riferimento la Banca non è stata interessata da ricorsi presso l'ACF.

Per quanto riguarda invece il nuovo organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie (AAS) deputato a gestire i ricorsi dei clienti relativi all'attività di distribuzione assicurativa, la Banca ha recepito le novità normative ed ha comunicato all'IVASS il nominativo del referente incaricato dei ricorsi. L'IVASS ha inoltre stabilito che i clienti possano presentare ricorso all'AAS del 15 gennaio 2026, pertanto nel corso del 2025 la Banca non ha trattato ricorsi in tale ambito.

Per quanto riguarda questioni oggetto di precedente reclamo la Banca, nel corso del 2025, non ha aderito a richieste di mediazione e non sono state attivate cause legali.

Capitolo 5 - Valutazioni complessive sulle eventuali criticità organizzative ed operative emerse a seguito dell'esame dei reclami ricevuti

La valutazione della tendenza quinquennale con indicazione del costo dei reclami accolti, considerati anche i reclami composti negli anni successivi a quello di ricezione, è rappresentato nella seguente tabella:

Anno	2021	2022	2023	2024	2025
N. Reclami pervenuti	7	5	7	3	6
Variazione percentuale rispetto all'anno precedente	-74,07%	-28,57%	40,00%	-57,14%	100,00%

Anno	2021	2022	2023	2024	2025
Variazione percentuale rispetto a due anni precedenti	-	-81,48%	0,00%	-40,00%	-14,29%
Reclami accolti rispetto a quelli presentati nello stesso anno	3	3	5	3	2
Costo di competenza con riferimento all'anno di presentazione (€)	242,43	54,85	12.911,38	212,44	0
Variazione percentuale del costo rispetto all'anno precedente	-86,95%	-77,37%	23439,43%	-98,35%	-100% corrispondente ad una variazione assoluta di -212,44 €
Variazione percentuale del costo rispetto a due anni precedenti	-	-32,86%	5225,82%	287,31%	-100% corrispondente ad una variazione assoluta di -12911,38 €

In ragione di quanto precedentemente rappresentato, dall'analisi delle caratteristiche dei reclami non sono stati riscontrati elementi di rischio ritenuti non accettabili rispetto alla generale gestione del processo.

Nel periodo oggetto di analisi, tutti i reclami pervenuti sono stati regolarmente presi in carico e gestiti entro i termini stabiliti dalle procedure aziendali. L'esame complessivo evidenzia che ogni segnalazione è stata trattata con la massima tempestività e diligenza, garantendo l'adozione di misure correttive idonee e il rispetto degli standard qualitativi previsti. Le attività svolte hanno assicurato un approccio rigoroso e orientato alla soddisfazione del cliente, confermando l'efficacia del sistema di gestione dei reclami.

Il Responsabile Reclami
De Carolis Valerio