

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", e successive modifiche ed integrazioni, 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 tema dei reclami riveste presso la Cassa una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e prudente gestione dell'attività svolta.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'Ufficio Contenzioso e Controllo. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca:

- 60 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari;
- 60 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento;
- 45 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi assicurativi.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Cassa di Risparmio di Fossano S.p.A. nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2023 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami) nonché, per i servizi d'investimento, le causali analitiche Consob (del. 17297/2010, all. II.6) e per i prodotti e servizi assicurativi quanto definito nel prospetto statistico di cui all'allegato n. 2 al Provvedimento IVASS n. 46/2016.

Alla data del 31/12/2023 la Cassa è stata oggetto di n.2 esposti pervenuti a Banca d'Italia.

Alla data del 31/12/2023 nessun Cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF.

Nel corso del 2023, la Cassa ha registrato n.10 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n.8)				
Esito reclami	Accolti n.1	Accolti parzialmente n.1	Non accolti n.6	In istruttoria n.
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.7	Cliente intermedio n.	Altri n.1	
Tipologia di prodotti/servizi	Conto corrente n.4 Carte di debito n.1 Mutui casa n.2 Crediti al consumo e prestiti personali n.1			
Motivazioni (2)	Applicazione delle condizioni n.3 Aspetti organizzativi n.2 Comunicazione informazioni al cliente n.1 Disfunzione apparecchiature n.1 Segnalazione in centrale rischi n.1			
Canale distributivo	Telematico n. Sportello n.8			

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI D'INVESTIMENTO (tot. n.2)				
Esito reclami	Accolti n.	Accolti parzialmente n.	Non accolti n.2	In istruttoria n.
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.2	Cliente intermedio n.	Altri n.	
Tipologia di prodotti/servizi	Custodia ed amministrazione n.2			
Motivazioni (2)	Applicazione delle condizioni n.2			

RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI (tot. n.0)				
Esito reclami	Accolti n.0	Accolti parzialmente n.0	Non accolti n.0	In istruttoria n.0
Tipologia di reclamante (1)	Cliente privato n.0	Cliente intermedio n.0	Altri n.0	
Tipologia di prodotti/servizi	-			
Canale distributivo	-			

- (1) tipologia di reclamante: la tipologia della clientela è mutuata dalla tassonomia ABI:
Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D. Lgs. 206/2005;
Cliente intermedio: small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni, e società di persone;
Altri: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, ASL, aziende municipalizzate, ecc...)
- (2) motivazioni: si fa riferimento al motivo indicato dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di reclami connessi a più di un motivo viene riportato unicamente il motivo prevalente.

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta:

- consegna della lettera allo Sportello dove è intrattenuto il rapporto (al Cliente verrà rilasciata apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo);
- invio di una e-mail all'indirizzo crf.spa@crfossano.it oppure crfossano.pec@legalmail.it (casella di posta elettronica certificata);
- invio di una lettera con posta ordinaria oppure tramite raccomandata con avviso di ricevimento da indirizzare a:

Cassa di Risparmio di Fossano Spa
 Ufficio Reclami
 c/o Ufficio Contenzioso e Controllo
 Via Roma, 122
 12045 FOSSANO