



BANCA POPOLARE[®]
del FRUSINATE

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 ANNO 2019

La Banca Popolare del Frusinate riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti e sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e positivo dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una proficua relazione.

In tale ottica la Banca Popolare del Frusinate cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi, mai del tutto eliminabili, con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca - cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

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.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia, l'Ufficio Reclami della Banca Popolare del Frusinate realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2019, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

| TIPOLOGIA CLIENTELA | Numero Reclami | % su Totale |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Privato | 4 | 28,6% |
| Intermedio | 7 | 50,0% |
| Altro | 3 | 21,4% |
| Totale | 14 | |

| PRODOTTO/SERVIZIO | Numero Reclami | % su Totale |
|------------------------------|----------------|-------------|
| Conti Correnti | 0 | 0,0% |
| Assegni | 0 | 0,0% |
| Bonifici | 1 | 7,1% |
| Tassi | 4 | 28,6% |
| Privacy | 0 | 0,0% |
| Altre forme di finanziamento | 2 | 14,3% |
| Altri servizi | 1 | 7,1% |
| Titoli | 4 | 28,6% |
| Altro | 2 | 14,3% |
| Totale | 14 | |

| MOTIVO | Numero Reclami | % su Totale |
|------------------------------|----------------|-------------|
| Condizioni | 4 | 28,6% |
| Esecuzioni operazioni | 6 | 42,9% |
| Segnalazioni Centrale Rischi | 0 | 0,0% |
| Anatocismo | 0 | 0,0% |
| Altro | 4 | 28,6% |
| TOTALE | 14 | |

| Anno 2019 | Numero Reclami | % su Totale |
|---|----------------|-------------|
| Reclamo totalmente risolto a favore del cliente | 2 | 21,4% |
| Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente | 0 | 0,0% |
| Reclamo non risolto a favore del cliente | 11 | 78,6% |
| TOTALE | 14 | |

| Anno 2019 | Numero Reclami | % su Totale |
|--|----------------|-------------|
| Totale reclami ricevuti | 14 | 100,0% |
| <i>Di cui sfociati in ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario</i> | 1 | 7,1% |
| TOTALE | 14 | |

Dal punto di vista dei tempi si calcola che la Banca Popolare del Frusinate nel 2019 ha risposto ai reclami formali presentati dalla clientela in un numero medio di 16,7 giorni di calendario.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca sia con lettera raccomandata a.r., sia con email, sia con Posta Elettronica Certificata scrivendo a:

Banca Popolare del Frusinate
Ufficio Reclami
Piazzale De Matthaeis 55, 03100 Frosinone
Email: ufficio.reclami@bpf.it
Indirizzo PEC: reclami.bpf@legalmail.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti o servizi finanziari; 60 giorni nel caso di servizi di investimento; 15 giorni lavorativi nel caso di servizi di investimento, ovvero un massimo 35 giorni lavorativi in caso di risposta interlocutoria che indichi in modo chiaro le ragioni del ritardo.

Nel caso in cui il reclamo venga effettuato tramite email o PEC, la Banca provvederà a rispondere con lettera indirizzata al nominativo indicato nel reclamo.

I dati forniti saranno utilizzati per le finalità strettamente connesse all'evasione della segnalazione.

Nel caso in cui non vengano fornite tutte le informazioni necessarie potrebbe determinarsi la mancata presa in carico dell'istanza.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i tempi previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, consultare la Guida concernente l'accesso all'Arbitro bancario finanziario a disposizione del cliente presso la banca oppure chiedere alla banca stessa.

- Conciliatore Bancario Finanziario

Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, sito internet www.conciliatorebancario.it

- Arbitro per le controversie finanziarie

Se sorge una controversia con la Banca su un investimento, il cliente può attivare una procedura di conciliazione gestita dall'Arbitro per le controversie finanziarie. Maggiori informazioni su questo servizio sono consultabili sul sito internet www.acf.consob.it

Inoltre è possibile attivare la procedura conciliativa offerta dalla Banca Popolare del Frusinate.