

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI – ANNO 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che, annualmente, sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami riguardanti il comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La storia della Banca del Fucino si basa sulla consapevolezza che il rapporto di fiducia, con la propria clientela, consolidato nel tempo, rappresenta il centro degli interessi aziendali.

In linea con questa tradizione sono la valutazione attenta d'ogni reclamo e l'attenzione nell'approfondire le motivazioni delle lamentele presentate dai clienti, azioni che consentono d'individuare le opportune attività correttive e d'indirizzare al meglio le unità poste a presidio della relazione con la clientela.

Dati di sintesi dei reclami gestiti:

PERIODO DI RIFERIMENTO	BANCARI	SERVIZI D'INVESTIMENTO	TOTALE
ANNO 2019	72	5	77

Segue il prospetto riepilogativo della tipologia dei n. 72 reclami bancari pervenuti nell'anno 2019:

FUNZIONE / MOTIVO		Reclami ricevuti
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	6
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	11
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	PERSONALE	
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	COMUNIC. / INFORM. AL CLIENTE	2
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	FRODI/SMARRIMENTI	1
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	MERITO DI CREDITO O SIMILI	
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	ALTRO	
APERTURE DI CREDITO	ASPETTI ORGANIZZATIVI	5
APERTURE DI CREDITO	MERITO DI CREDITO O SIMILI	5
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	ASPETTI ORGANIZZATIVI	
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	COMUNIC. / INFORM. AL CLIENTE	8
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	MERITO DI CREDITO O SIMILI	
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	ALTRO	
MUTUI CASA	ASPETTI ORGANIZZATIVI	2
MUTUI CASA	MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ETC.)	CONDIZIONI	3
ALTRE FORME DI FINANZ.TO (SCONTO, ACC.TO SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
CARTE DI CREDITO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	
CARTE DI CREDITO	DISFUNZIONI ATM E POS	
CARTE DI CREDITO	ALTRO	1
CARTE DI DEBITO - PRELEV.CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	CONDIZIONI	
CARTE DI DEBITO - PRELEV.CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	4
ASSEGNI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
ASSEGNI	FRODI/SMARRIMENTI	4
ASSEGNI	ALTRO	2
EFFETTI RI.BA.	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	
EFFETTI RI.BA.	COMUNIC. / INFORM. AL CLIENTE	
ALTRI SERVIZI DI INC. E PAG.TO (UTENZE, RID/MAV, ETC.)	CONDIZIONI	



ALTRI SERVIZI DI INC. E PAG.TO (UTENZE, RID/MAV, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
ALTRO (PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESI NELLE PRECEDENTI)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
ALTRO (PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESI NELLE PRECEDENTI)	ALTRO	4
ASPETTI GENERALI	PERSONALE	3
	TOTALE	72

Segue un prospetto riepilogativo dei n. 5 reclami relativi ai Servizi d'investimento pervenuti nell'anno 2019:

FUNZIONE / MOTIVO		Reclami ricevuti
TITOLI (CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE)	COMUNICAZIONE INFORMAZIONI	2
TITOLI (CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
ASSICURATIVI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
	TOTALE	5

Il cliente può presentare un reclamo con le seguenti modalità:

- Posta ordinaria al seguente indirizzo:
Banca del Fucino SpA
Internal Audit
via Tomacelli, 139
00186 – Roma (RM)
- E-mail: reclami@bancafucino.it
- PEC: reclami.bancafucino@postacert.cedacri.it
- Fax: 06 .68976457
- Servizio di messaggistica on-line, attivabile accedendo alla sezione "Reclami" del sito internet della Banca (<https://www.bancafucino.it>)
- Consegna diretta alla propria Agenzia di riferimento

La Banca risponderà sollecitamente e, comunque, entro **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo, fornendo al Cliente un'accurata spiegazione della posizione della Banca rispetto al reclamo stesso.

Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento i predetti termini massimi di risposta sopra indicati non sono superiori a **15 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui la Banca, per situazioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a **35 giornate** lavorative.

Qualora la Banca non fornisca risposta entro i termini massimi previsti dall'attuale normativa il Cliente potrà rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario** (cd. **ABF**), in presenza di reclamo presentato alla Banca, per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo presentato alla Banca, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi di Investimento;
- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**, esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei Servizi di Investimento, purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF). Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso può essere proposto quando è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione senza che la Banca stessa abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni; per la presentazione del ricorso all'ACF è inoltre necessario che, sui medesimi fatti oggetto, non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.