

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI – ANNO 2023

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 comporto 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	ASSICURATIVI	TOTALE
ANNO 2023	78	2	1	81

Segue il prospetto riepilogativo della tipologia dei n. 78 reclami bancari pervenuti nell'anno 2023:

SERVIZIO / MOTIVO		Reclami ricevuti
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	8
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	8
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	3
C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	ALTRO	3
APERTURE DI CREDITO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	5
APERTURE DI CREDITO	ALTRO	5
APERTURE DI CREDITO	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
APERTURE DI CREDITO	MERITO DI CREDITI O SIMILI	3
APERTURE DI CREDITO	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	3
APERTURE DI CREDITO	CONDIZIONI	1
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	ALTRO	1
MUTUI CASA	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
MUTUI CASA	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ALTRI FINANZ.TI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	ALTRO	1
ALTRI FINANZ.TI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ALTRI FINANZ.TI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
ALTRI FINANZ.TI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
CARTE DI CREDITO	FRODI/SMARRIMENTI	1
CARTE DI CREDITO	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
CARTE DI DEBITO (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	ALTRO	1
CARTE DI DEBITO (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1
ALTRI SERV. INC. E PAG.TO (UTENZE, RID/MAV, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1
ALTRI SERV. INC. E PAG.TO (UTENZE, RID/MAV, ETC.)	DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	2
ALTRO (PROD. E SERV. NON COMPRESI NELLE PREC.TI)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
ALTRO (PROD. E SERV. NON COMPRESI NELLE PREC.TI)	ALTRO	5
ALTRO (PROD. E SERV. NON COMPRESI NELLE PREC.TI)	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	1
ALTRO (PROD. E SERV. NON COMPRESI NELLE PREC.TI)	MERITO DI CREDITO O SIMILI	1

ASPETTI GENERALI	ASPETTI ORGANIZZATIVI	1
ASSEGNI	ALTRO	2
ASSEGNI	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
ASSEGNI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	ALTRO	1
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	FRODI/SMARRIMENTI	2
BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	3
	TOTALE	78

Segue un prospetto riepilogativo dei n. 2 reclami relativi ai Servizi d'investimento pervenuti nell'anno 2023:

SERVIZIO / MOTIVO		Reclami ricevuti
TITOLI (CUSTODIA E AMMINISTRAZIONE)	ALTRO	2
	TOTALE	2

Segue, infine, un prospetto riepilogativo dell'unico reclamo riferito a prodotti assicurativi pervenuto nel 2023:

SERVIZIO / MOTIVO		Reclami ricevuti
POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	1
	TOTALE	1

Il cliente può presentare un reclamo con le seguenti modalità:

- Posta ordinaria al seguente indirizzo:

Banca del Fucino SpA
Internal Audit
via Tomacelli, 107
00186 – Roma (RM)

- E-mail: reclami@bancafucino.it
- PEC: reclami.bancafucino@postacert.cedacri.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.