

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**  
(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di BCC di San Marzano di San Giuseppe (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2021 la Banca ha registrato n. 11 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 11 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e n. 0 relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2021:

- n. 1 cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 1 cliente ha attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

**RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 11)**

Esito reclami	Accolti: n. 2	Non accolti: n. 9	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante <sup>1</sup>	Cliente privato: n. 7	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 4
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 1
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 1
	Mutui casa		n. 0

<sup>1</sup> La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	n. 2
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fideiussioni, ecc.)	n. 0
	Bonifici diversi da transfrontalieri	n. 1
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	n. 0
	Carte di credito	n. 0
	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	n. 1
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	n. 0
	Assegni	n. 1
	Effetti RIBA	n. 1
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	n. 1
	Polizze assicurative ramo danni	n. 0
	Polizze assicurative ramo vita	n. 1
	Bonifici transfrontalieri	n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi	n. 1
	Aspetti generali <sup>2</sup>	n. 0
	Altro <sup>3</sup>	n. 0
Motivazioni	Condizioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Esecuzione delle operazioni	n. 5
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Personale	n. 0
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 0
	Frodi/smarrimenti	n. 1
	Merito di credito o simili	n. 0
	Altro	n. 5

**RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 0)**

Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 0	Non accolti: n. 0	In istruttoria: n. 0	Accolti/Parzialmente accolti: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 0	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi	Negoziazione per conto proprio			n. 0
	Esecuzione di ordini per conto terzi			n. 0
	Gestione di portafogli			n. 0

<sup>2</sup> Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

<sup>3</sup> Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

	Collocamento/Offerta fuori sede	n. 0
	Consulenza in materia di investimenti	n. 0
	Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	n. 0
	Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	n. 0
	Custodia ed Amministrazione	n. 0
	Concessione finanziamenti	n. 0
	Intermediazione in cambi	n. 0
	Altri servizi accessori	n. 0
Motivazioni	Operazioni non autorizzate	n. 0
	Operazioni non adeguate	n. 0
	Operazioni non appropriate	n. 0
	Operazioni in conflitto di interessi	n. 0
	Errata esecuzione degli ordini	n. 0
	Ritardata esecuzione degli ordini	n. 0
	Mancata esecuzione degli ordini	n. 0
	Informativa preventiva all'operazione non adeguata	n. 0
	Informativa successiva all'operazione non adeguata	n. 0
	Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	n. 0
	Mancato rispetto del mandato di gestione	n. 0
	Rendimenti insoddisfacenti	n. 0
	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	n. 0
	Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	n. 0
	Mancata consegna documentazione richiesta	n. 0
	Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	n. 0
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	n. 0
Altro	n. 0	

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca – a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Denominazione: Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe - Ufficio Reclami

Indirizzo: Via Vittorio Emanuele, n. 190/A - San Marzano di San Giuseppe (TA)

Fax: 099.9575501

e-mail: [reclami@bccsanmarzano.it](mailto:reclami@bccsanmarzano.it)

Pec: [legale@pec.bccsanmarzano.it](mailto:legale@pec.bccsanmarzano.it)

La Banca è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su



richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Banca deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
- entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Banca nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
- entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, 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](http://www.conciliatorebancario.it);

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE - TA**  
 Società Cooperativa - Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative n. A157396  
 Iscritta all'Albo delle Banche n.4554 - Codice ABI n. 08817.9  
 Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'albo dei Gruppi Bancari  
 Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.  
 Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo  
 Iscrizione al Registro delle Imprese di Taranto e Codice Fiscale n. 001 308 307 30  
 Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220

**Sede Legale e Direzione Generale:** Via Vittorio Emanuele 190/A - 74020 San Marzano di San Giuseppe (TA)  
 Tel. + 39 099 9577410 - Fax + 39 099 9575501 - [www.bccsanmarzano.it](http://www.bccsanmarzano.it) - [banca@bccsanmarzano.it](mailto:banca@bccsanmarzano.it) - [direzione@pec.bccsanmarzano.it](mailto:direzione@pec.bccsanmarzano.it)



casi.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it);

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Ufficio Reclami

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE - TA**  
Società Cooperativa - Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A157396  
Iscritta all' Albo delle Banche n.4554 - Codice ABI n. 08817.9

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, Iscritto all'albo del Gruppi Bancari  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.  
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo  
Iscrizione al Registro delle Imprese di Taranto e Codice Fiscale n. 001 308 307 30  
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220

**Sede Legale e Direzione Generale:** Via Vittorio Emanuele 190/A - 74020 San Marzano di San Giuseppe (TA)  
Tel. + 39 099 9577410 - Fax + 39 099 9575501 - [www.bccsanmarzano.it](http://www.bccsanmarzano.it) - [banca@bccsanmarzano.it](mailto:banca@bccsanmarzano.it) - [direzione@pec.bccsanmarzano.it](mailto:direzione@pec.bccsanmarzano.it)

1. The purpose of this document is to provide a comprehensive overview of the current status of the project and to identify the key challenges that must be addressed in order to ensure its successful completion. This document is intended for the use of senior management and other key stakeholders within the organization.

2. The project has made significant progress since its inception, with several key milestones having been achieved. However, there are a number of challenges that must be addressed in order to ensure that the project is completed on time and within budget. These challenges include:

- Resource constraints: The project is currently facing a shortage of resources, particularly in the areas of personnel and equipment. This is a result of the high demand for these resources across the organization as a whole.
- Scope creep: There has been a significant amount of scope creep since the project was first defined. This has resulted in a number of additional tasks and deliverables that were not included in the original project plan.
- Communication: There is a need for improved communication between the project team and other key stakeholders within the organization. This is particularly true in the areas of reporting and decision-making.

3. In order to address these challenges, it is recommended that the following actions be taken:

- Resource allocation: A review should be conducted to identify the most critical resources for the project and to ensure that these resources are allocated accordingly.
- Scope management: A process should be implemented to manage scope creep, including the identification of potential areas for scope creep and the implementation of controls to prevent it.
- Communication: A communication plan should be developed to ensure that all key stakeholders are kept up-to-date on the progress of the project and that any issues are identified and resolved as quickly as possible.

4. The project team is committed to the successful completion of the project and to the achievement of the organization's strategic objectives. It is hoped that the actions recommended in this document will be implemented and that the project will be completed on time and within budget.