

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – ultimo aggiornamento 13 novembre 2012)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di S. G. (TA) da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2014 – 31 dicembre 2014.

Nel corso del 2014 sono stati registrati dalla Banca n°. **14** reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti	
	<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n.
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Aperture di credito	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 9
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	Altre forme di finanziamento	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Altre forme di investimento	
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
Altro		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n.	
<i>Altri Clienti</i>	n.	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

**Motivo
del
reclamo:**

Conti correnti		
	Esecuzione operazioni	n. 1
	Applicazione delle condizioni	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 1
	<i>Altro</i>	n. ...
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.
	<i>Altro</i>	n. ...
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.
	Altro	n. 9
Depositi a risparmio		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
	Altro	n. 1
Altre forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Altre forme di investimento		
	Esecuzione operazioni	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n°. 14 di cui n°. 2 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2014, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quinquies* del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2014, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.° 14 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n. 0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n.° 1 reclamo risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero **promossa una richiesta di mediazione** ai sensi del d.lgs. 28/2010 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013); di quest'ultimi, per n. 0. reclami risulta essere adita l'autorità giudiziaria