

**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 – e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

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 2018 – 31 dicembre 2018.

Al riguardo, si precisa che la presente relazione attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolte dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerte alla clientela (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del 2018 sono stati registrati dalla Banca n° 10 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 di clientela

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
		<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. ...
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
		<i>Consumatori</i>	n. 2
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)			
	<i>Consumatori</i>	n. 2	
Altre forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</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.

	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
--	----------------------	--------

Reclami suddivisi per oggetto

Motivo del reclamo:	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 5
	<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 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. ...
	<i>Altro</i>	n. 1
	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 (CCD) e prestiti personali		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1	
<i>Altro</i>	n.	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1	
<i>Altro</i>	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. ...

Le procedure adottate per la 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° 10** di cui **n° 4** conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2018, 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. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2018, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 10 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n° 0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n° 0 reclami 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 e successive modificazioni; di questi ultimi, per n° 0 reclami risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link <https://www.bccsanmarzano.it/reclami/> sono pubblicizzati il responsabile e/o l'ufficio responsabile della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.