

RENDICONTO DEL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Banca del Catanzarese Credito Cooperativo

(Il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d'Italia 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

La Banca del Catanzarese Credito Cooperativo riserva particolare attenzione alle esigenze dei clienti, prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

Nonostante l'impegno profuso, tuttavia, può accadere che, in alcuni casi, vengano disattese delle aspettative e, di conseguenza, venga presentato un formale reclamo. In queste occasioni, un'attenta gestione delle lamentele contribuisce al mantenimento di una relazione corretta e trasparente, e risolve situazioni di potenziale malcontento che potrebbero incrinare il rapporto di fiducia con la Banca.

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel 2015, conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e clienti".

Periodo di riferimento	2015
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	12
Numero dei reclami pervenuti da clienti "privati" ¹	7
Numero dei reclami pervenuti da clienti "intermedi" ²	=
Numero dei reclami pervenuti da clienti "altri" ³	5
Numero dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento	12
Numero dei reclami respinti	7
Numero dei reclami accolti	4
Numero dei reclami in corso di trattazione	1
Numero dei reclami per tipologia di prodotto	12
Conto corrente e depositi a risparmio	8
Mutui e altre forme di finanziamento	2
Altro	2
Numero dei reclami per oggetto del reclamo	12
Esecuzione operazioni	5
Applicazione delle condizioni	4
Comunicazioni e informazioni	3

Marcellinara, 17/03/2016

¹ Cliente "privato": soggetto che riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di "privato" cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta.

² Cliente "intermedio": artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni di persone (escluse società di capitali).

³ Cliente "altro": qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.).