

**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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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 Massafra da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n° 1 (uno) reclamo ordinario, la cui tipologia è riassunta nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata per tipologia di prodotto/servizio e del motivo del reclamo sulla base della natura della controversia.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto/servizio			
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
		<i>Consumatori</i>	n. 0
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito immobiliare ai consumatori (MCD)			
	<i>Consumatori</i>	n. 0	
Altre forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	

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.

Reclami suddivisi per natura della controversia

Motivo del reclamo:	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 1
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
<i>Altro</i>	n. 0	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 0	
Altre forme di finanziamento		

Reclami suddivisi per natura della controversia			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0

Le procedure adottate di trattazione dei reclami consentono, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 1, concluso a favore del cliente.

Nel corso del 2020 è stato concluso n° 1 ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario a favore di un cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2020, 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 2020, non risultano pertanto reclami in fase di istruttoria, né risultano ricorsi presentati agli organismi stragiudiziali delle controversie (ABF); infine, non risultano essere state promosse richieste di mediazione ai sensi del D. Lgs. 28/2010. Per nessun reclamo risulta essere stata adita l'Autorità Giudiziaria.

Da ultimo, si evidenzia che, in ottemperanza a quanto richiesto dalle Disposizioni di Trasparenza, nel sito internet della Banca, al link www.bccmassafra.it, sono pubblicizzati 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.