

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2012

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 Marina di Ginosa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2012 – 31 dicembre 2012.

L'attenzione alla soddisfazione del cliente da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca di Credito Cooperativo. Le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, mediante la sensibilizzazione del proprio personale volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Nel corso del 2012 sono stati registrati dalla Banca n. 2 reclami, 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:

<b>Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento</b>			<b>2</b>
<b>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>			
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti</b>		
		Clienti al dettaglio <sup>1</sup>	n. 1
		Altri Clienti	-
	<b>Deposito a risparmio</b>		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	<b>Carte di credito e carte di debito</b>		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	<b>Aperture di credito</b>		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	<b>Mutui</b>		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	<b>Titoli e Assicurazioni</b>		
		Clienti al dettaglio	-
	Altri Clienti	-	
<b>Altro</b>			
	Clienti al dettaglio	n. 1	
	Altri Clienti	-	

<sup>1</sup> **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.

<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Conti correnti</b>	
	Esecuzione operazioni	n. 1
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
	<b>Deposito a risparmio</b>	
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
	<b>Carte di credito e carte di debito</b>	
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
	<b>Aperture di credito</b>	
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
	<b>Mutui</b>	
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
Aspetti organizzativi	-	
Altro	-	
<b>Titoli e Assicurazioni</b>		
Esecuzione operazioni	-	
Applicazione delle condizioni	-	
Aspetti organizzativi	-	
Altro	-	
<b>Altro</b>		
Esecuzione operazioni	-	
Applicazione delle condizioni	n. 1	
Aspetti organizzativi	-	
Altro	-	

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, i reclami pervenuti nel periodo di riferimento sono stati ritenuti infondati, provvedendo ad indicare nella risposta un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto. I reclami pervenuti possono ritenersi ad oggi composti.

Con riferimento ai reclami ricevuti alla data del 31 dicembre 2012, i clienti non hanno presentato alcun ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie.