

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 Marina di Ginosa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2018 – 31 dicembre 2018.

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 2018 sono stati registrati dalla Banca n. 4 reclami, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		4	
Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		Clienti al dettaglio ¹	1
		Altri Clienti	-
	Deposito a risparmio		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Carte di credito e carte di debito		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Aperture di credito		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Mutui		
		Clienti al dettaglio	2
		Altri Clienti	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		Clienti al dettaglio	-
		Altri Clienti	-
	Titoli e Assicurazioni		
		Clienti al dettaglio	-
	Altri Clienti	-	
Altro			
	Clienti al dettaglio	1	
	Altri Clienti	-	

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
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Deposito a risparmio		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Carte di credito e carte di debito		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Aperture di credito		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Mutui		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	1
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	1
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Titoli e Assicurazioni		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	-
Altro		
	Esecuzione operazioni	-
	Applicazione delle condizioni	-
	Aspetti organizzativi	-
	Altro	1

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. 4. di cui nessuno concluso 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-*quinqies*, 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. In nessun caso risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF). In un caso risulta essere stata promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni.

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: www.bccmarinadiginosa.it è pubblicizzato 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.

Infine si rappresenta che la Banca non ha ricevuto nell'anno alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.