

**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 – ultimo aggiornamento 13 novembre 2012)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013**

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 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati dalla Banca n°. **13** 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 prodotto**

<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>	
	<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	n. ...
	<i>Altri Clienti</i>	n. ....
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
	<b><i>Clienti al dettaglio</i></b>	<b>n. 4</b>
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ....
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Aperture di credito</b>	
	<b><i>Clienti al dettaglio</i></b>	<b>n. 1</b>
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Mutui</b>	
	<b><i>Clienti al dettaglio</i></b>	<b>n. 5</b>
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Depositi a risparmio</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
	<b>Altre forme di finanziamento</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	<b>Altre forme di investimento</b>	
<b><i>Clienti al dettaglio</i></b>	<b>n. 2</b>	
<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
<b>Altro</b>		
<b><i>Clienti al dettaglio</i></b>	<b>n. 1</b>	
<i>Altri Clienti</i>	n.	

<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.

Motivo  
del  
reclamo:

<b>Conti correnti</b>		
	<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. ...
<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
	<b><i>Esecuzione operazioni</i></b>	<b>n. 3</b>
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<b><i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i></b>	<b>n. 1</b>
	<i>Altro</i>	n. ...
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
	<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. ...
<b>Aperture di credito</b>		
	<b><i>Esecuzione operazioni</i></b>	<b>n. 1</b>
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
<b>Mutui</b>		
	<b><i>Esecuzione operazioni</i></b>	<b>n. 1</b>
	<b><i>Applicazione delle condizioni</i></b>	<b>n. 1</b>
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<b><i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i></b>	<b>n. 3</b>
	<i>Altro</i>	n. ...
<b>Depositi a risparmio</b>		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b>		
	<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. ...
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	<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. ...
<b>Altre forme di investimento</b>		
	<b><i>Esecuzione operazioni</i></b>	<b>n. 2</b>
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n.
	<i>Altro</i>	n.
<b>Altro</b>		
	<b><i>Esecuzione operazioni</i></b>	<b>n. 1</b>
	<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 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, il totale dei reclami risulta essere pari a **n°. 13** di cui **n°. 2** conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2013, 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 2013, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.° 13 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 all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013).