

**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 – e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2016

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 2016 – 31 dicembre 2016.

Al riguardo, si precisa che la presente relazione attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolte dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerte alla clientela (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del 2016 sono stati registrati dalla Banca n° **10** 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 di clientela

| | | | |
|---|--|---|-------------|
| Fascia di clientela interessata: | Conti correnti | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio¹</i> | n. 2 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. 4 |
| | Servizi di pagamento regolati in conto corrente | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 1 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
| | Servizi di pagamento non regolati in conto corrente | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. 3 |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
| | Aperture di credito | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. ... |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
| | Mutui | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. ... |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
| | Depositi a risparmio | | |
| | | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. ... |
| | | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
| | Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali | | |
| | | <i>Consumatori</i> | n. ... |
| Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD) | | | |
| | <i>Consumatori</i> | n. ... | |
| Altre forme di finanziamento | | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | n. ... | |

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.

| | | |
|--|----------------------|--------|
| | <i>Altri Clienti</i> | n. ... |
|--|----------------------|--------|

Reclami suddivisi per oggetto

| | | |
|--|--|-------------|
| Motivo del reclamo: | Conti correnti | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. 1 |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | n. 4 |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. ... |
| | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n. ... |
| | Altro | n. 1 |
| | Servizi di pagamento regolati in conto corrente | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. 1 |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | n. ... |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. ... |
| | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n. ... |
| | <i>Altro</i> | n. ... |
| | Servizi di pagamento non regolati in conto corrente | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. 2 |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | n. ... |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. ... |
| | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n. ... |
| | Altro | n. 1 |
| | Aperture di credito | |
| | <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. ... |
| | Mutui | |
| | <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. ... |
| | Depositi a risparmio | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | n. ... |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | n. ... |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | n. ... |
| | <i>Altro</i> | n. ... |
| | Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali | |
| | <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. ... |
| | Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD) | |
| <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. ... | |
| Altre forme di finanziamento | | |
| <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. ... |

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° 10** di cui **n° 7** conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2016, 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. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2016, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 10 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 agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni; di questi ultimi, per n° 0 reclami risulta essere stata adita l'autorità giudiziaria.

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: <https://www.bccsanmarzano.it/reclami/> sono pubblicizzati il responsabile e/o 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.