

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

Ai sensi delle vigenti Disposizioni in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” emanate con Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, pubblicato nella G.U. n. 210 del 10.09.2009 – Suppl. Ord. n. 170, e da ultimo aggiornate con Provvedimento del 19 marzo 2019, pubblicato nella G.U. n. 81 del 05.04.2019, si riporta di seguito un rendiconto sintetico dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Spinzola Soc. Coop. nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2019**.

Nel corso del 2019, sono stati registrati **n. 2 reclami**, al netto di repliche e reiterazioni, con un decremento rispetto all'anno precedente pari al 60%.

I dati sotto riportati sono contenuti in tabelle che, seguendo la tassonomia ABI, classificano i reclami per tipologia di clientela, per tipologia del prodotto/servizio, sulla base della motivazione ed infine dell'esito degli stessi.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

| CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI CLIENTELA | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientela privata (<i>consumatori</i>) ✓ Clientela intermedia (<i>small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone</i>) ✓ Altri (<i>es. ASL, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese...</i>) | 2 |
| TOTALE | 2 |
| CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conto corrente e deposito a risparmio ✓ Prodotti di investimento ✓ Prodotti di finanziamento ✓ Servizi di incasso e pagamento ✓ Polizze assicurative ✓ Altri prodotti e servizi ✓ Aspetti generali ✓ Prodotti derivati | 1 |
| TOTALE | 2 |

| CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI SULLA BASE DELLA MOTIVAZIONE | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Condizioni ✓ Applicazione delle condizioni ✓ Esecuzione delle operazioni ✓ Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS ✓ Aspetti organizzativi ✓ Personale ✓ Comunicazioni /informazioni al Cliente ✓ Frodi/smarrimenti ✓ Merito di credito o simili ✓ Altro (Ad esempio, reclami legati a <i>privacy</i>, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni, promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti) | 1 |
| TOTALE | 2 |
| CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI IN BASE ALL'ESITO | |
| ✓ Reclami ritenuti totalmente fondati | 0 |
| ✓ Reclami ritenuti parzialmente fondati | 0 |
| ✓ Reclami ritenuti infondati | 2 |
| TOTALE | 2 |

Non risultano pervenuti reclami in materia di intermediazione assicurativa e di servizi di investimento.

Le procedure adottate dalla Banca per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini normativamente previsti. Al 31.12.2019 non risultavano reclami ancora pendenti.

Si aggiunge, altresì, che alla medesima data, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione ad eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-*bis*, comma 1-*quinquies*, del d.l. n. 1/2012, convertito con modificazioni dalla L. n. 27/2012 ed integrato dal d.l. n. 29/2012, convertito con modificazioni dalla L. n. 62/2012.

Per nessuno dei reclami pervenuti nel 2019 risulta essere stato presentato ricorso ad uno degli organismi preposti alla risoluzione stragiudiziale delle controversie (ADR), ovvero promosse istanze di mediazione/negoiazione assistita, né è stata adita l'Autorità Giudiziaria.

Da ultimo si evidenzia che, in ottemperanza a quanto richiesto dalle vigenti Disposizioni di Vigilanza, nella sezione "*Trasparenza*" del sito internet della Banca www.bccspinazzola.it sono pubblicizzate le modalità di inoltro dei reclami da parte della clientela.

Spinazzola, 28 aprile 2020.

Banca di Credito Cooperativo
di Spinazzola Soc. Coop.