

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

**RENDICONTO SULL' ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2020
DALLA B.C.C. DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO S.C.**

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti dalla nel corso dell'anno 2020 con la seguente ripartizione:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 27

di cui:

- accolti/parzialmente accolti: 7
- non accolti: 16
- irricevibili: 0
- in corso di trattazione al 31/12/2020: 4

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.
- conti correnti e depositi a risparmio	<u>1</u>
- mutui e altre forme di finanziamento	<u>10</u>
- carte di credito e di debito	<u>0</u>
- bonifici	<u>2</u>
- assegni	<u>4</u>
- domiciliazione utenze	<u>0</u>
- altro	<u>10</u>
Totale	<u>27</u>

b) Reclami suddivisi per natura della controversia

- esecuzione di operazioni	n. 1
- applicazione delle condizioni	n. 2
- frodi e smarrimenti	n. 4
- comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 3
- merito di credito o simili	n. 6
- disfunzioni apparecchiature (ATM/POS)	n. 2
- altro	n. 9

c) Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) n. 3