

**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 2021
DALLA B.C.C. DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO S.C.**

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2021 con la seguente ripartizione:

a) totale Reclami pervenuti nel periodo n. 11

di cui:

- accolti: 0
- parzialmente accolti: 1
- non accolti: 9
- irricevibili: 0
- in corso di trattazione al 31/12/2021: 1

Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.
- conti correnti e depositi a risparmio	<u>4</u>
- mutui e altre forme di finanziamento	<u>0</u>
- Strumenti di pagamento (carte di credito e di debito, bonifici, assegno, ecc.)	<u>2</u>
- domiciliazione utenze	<u>0</u>
- altro	<u>5</u>
Totale	<u>11</u>

b) Reclami suddivisi per natura della controversia

- esecuzione di operazioni	n. 1
- applicazione delle condizioni	n. 2
- frodi e smarrimenti	n. 0
- comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1
- merito di credito o simili	n. 0
- disfunzioni apparecchiature (ATM/POS)	n. 1
- altro	n. 6

Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution): n. 1 ricorso ABF – esito: non accolto.

La Banca ha provveduto a fornire risposta entro i termini previsti.

**Gestione dei reclami ricevuti in materia di intermediazione assicurativa
- PROSPETTO ANNUALE -**

Intermediario **BCC CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOC.COOP.**

Anno **2021**

In valore assoluto

Numero di reclami ricevuti	Trattabili	0
	Non trattabili	0
	Totale	0
Numero di reclami trattabili	Accolti	0
	Transatti	0
	Respinti	0
Tempo medio di evasione*	In istruttoria	0
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele		0
Numero di reclami riaperti accolti o transatti		0

* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

Valore economico dei reclami (in valore assoluto)	0
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	0
Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere	0

(rapportare il numero dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate")

In valore assoluto

Numero di reclami trattabili	Evasi	Accolti	0
		Transatti	0
		Respinti	0
		In istruttoria	0
		Totale	0
Tempo medio di evasione*			0

*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia proponente/reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE

Intermediario **B.C.C. DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOC. COOP**

Anno **2021**

In valore assoluto

Tipologia proponente	Diretto interessato	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Legale	0
	Consulente	0
	Altro	0
Tipologia reclamante	Contraente	0
	Assicurato	0
	Danneggiato	0
	Beneficiario	0
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0
	Altro	0
Area geografica	Nord	0
	Centro	0
	Sud	0
	Isole	0
	Altro	0