

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI 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 – Supp. Ord. N. 170 – e succ. modif. e integr.)

### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2021 DALLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO AGRIGENTINO S.C.

In ottemperanza a quanto previsto dalla Sezione XI° paragrafo 3 delle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediario e cliente” si predispongono il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

**La Banca di Credito Cooperativo Agrigentino nel corso del 2021 ha ricevuto n. 1 reclamo da parte della clientela.**

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI <b>SERVIZI DI INVESTIMENTO</b>	<b>N° 0 (zero)</b>	Reclami composti (chiusi) <b>0 (zero)</b>	Numero reclami in essere al <b>31/12/2021</b> <b>0 (zero)</b>
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI <b>ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA</b>	<b>N° 0 (zero)</b>	Reclami composti (chiusi) <b>0 (zero)</b>	Numero reclami in essere al <b>31/12/2021</b> <b>0 (zero)</b>
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI <b>SERVIZI BANCARI e di Pagamento</b>	<b>N° 1 (uno)</b>	Reclami composti (chiusi) <b>1 (uno)</b>	Numero reclami in essere al <b>31/12/2021</b> <b>1 (uno)</b>

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	2021	2020
<b>NATURA DEL RECLAMO</b>		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	1	0
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		0
✓ RECLAMI FINO A € 50.000		
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000		
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		
<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO</b>		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)		
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	1	
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)		
<b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO		
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO		
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO		
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1	
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		
✓ ASPETTI GENERALI		
✓ PRODOTTI DERIVATI		
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>		
✓ CONDIZIONI		
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI		
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	1	



✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI		
✓ PERSONALE		
✓ COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE		
✓ FRODI/SMARRIMENTI		
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI		
✓ ALTRO <sup>[1]</sup>		
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI		
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	1	
<b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Agrigento, 21 Gennaio 2022

Ufficio Reclami  
  
 Banca di Credito Cooperativo Agrigentino S.C.

**Banca di Credito Cooperativo Agrigentino** – *Ufficio Reclami* - Viale Leonardo Sciascia, 210, 92100 Agrigento - tel. 0922 416807 fax: 0922-416932, indirizzo di posta elettronica: [reclami@agrigeno.bcc.it](mailto:reclami@agrigeno.bcc.it)

<sup>[1]</sup> Ad esempio, reclami legati a *privacy*, mancata compilazione del questionario MiFid o altre problematiche connesse alla profilatura MiFid, malfunzionamento del sito della banca, successioni (lungaggine, costi delle dichiarazioni, ritardi nell'esecuzione), promesse non mantenute e/o aspettative indotte, vendita non adeguata/non appropriata, motivazioni non citate tra le precedenti.