

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 2023 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 predispose il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami ricevuti.

La Banca di Credito Cooperativo Agrigentino nel corso del 2023 ha ricevuto n. 1 reclamo da parte della clientela.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI e di Pagamento	N° 1 (uno)	Reclami composti (chiusi) 1 (uno)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	2023	2022
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	1	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA: ✓ RECLAMI FINO A € 50.000 ✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000 ✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		2
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI) ✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE) ✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1	1 2
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ 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	1 1 1
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ 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 ¹	1	2 1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO		3
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		1
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	1	1
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI		2
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	1	3

¹ 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.

<i>PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATA</i>	2023	2022
✓ NUMERO RECLAMI	0	0

Agrigento, 30 Gennaio 2024

Ufficio Reclami
Antonio Nobile
Banca di Credito Cooperativo Agrigentino S.C.

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