



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

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'esercizio 2019**

*(il rendiconto viene redatto in ottemperanza alle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia in data 29.07.2009 ed alle successive modifiche)*

Il tema dei reclami riveste una crescente rilevanza, anche alla luce della particolare attenzione posta dall'Autorità di Vigilanza, che ha emanato in data 18 giugno 2009 le “disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela” e in data 29 luglio 2009 le nuove “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, parzialmente modificate con Provvedimento del 15/07/2015.

Indipendentemente dalle citate disposizioni, la Banca di Credito Cooperativo della Valle del Fitalia - Longi si impegna a migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, valutando e gestendo prontamente eventuali errori o disagi che si possono determinare nei processi di distribuzione degli stessi e cercando quindi di ottimizzare il rapporto banca — cliente. I reclami possono costituire in tal senso un elemento segnaletico di eventuali aree di criticità della qualità del servizio offerto alla clientela, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, e possono inoltre rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", l'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo della Valle del Fitalia - Longi, con sede legale in Longi, Via F. Cottone n. 16, viene qui pubblicato il rendiconto dei reclami per l'esercizio 2019.

In ottemperanza alle suddette disposizioni in materia di "trasparenza", si porta a conoscenza che:

**nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami  
alla Banca di Credito Cooperativo della Valle del Fitalia – Longi.**

L'Ufficio Reclami, come previsto dalla normativa vigente, risponde alla clientela entro 30 giorni dalla data di ricezione dei citati reclami.

Ricordiamo infine che sul nostro sito internet, (seguendo il percorso: Home/Trasparenza e norme/Reclami) sono a disposizione della clientela tutte le indicazioni e le modalità utili per l'inoltro dei reclami.

**Banca di Credito Cooperativo  
della Valle del Fitalia - Longi  
Ufficio Reclami**