

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, così come indicato dalle disposizioni della Banca d'Italia sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Castiglione Messer Raimondo e Pianella aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo **1 gennaio 2023 – 31 dicembre 2023**.

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	Anno 2022	Anno 2023
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	10	3
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	5	4
RECLAMI FINO A € 50.000	5	4
RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000	0	0
RECLAMI OLTRE € 100.000	0	0
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	11	3
CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	2	3
ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	2	1
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	3	2
PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	0
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	4	2
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	4	3
POLIZZE ASSICURATIVE	0	0
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	4	0
ASPETTI GENERALI	0	0
PRODOTTI DERIVATI	0	0
MOTIVO DEL RECLAMO		
CONDIZIONI	0	0
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	0	0
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	6	2
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	1	0
ASPETTI ORGANIZZATIVI	1	0
PERSONALE	0	0
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	2	3
FRODI/SMARRIMENTI	2	0
MERITO DI CREDITO O SIMILI	0	1
ALTRO	3	1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	15	7
DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0	0
RECLAMI RITENUTI FONDATI	0	0
RECLAMI RITENUTI INFONDATI	12	7
RECLAMI RITENUTI PARZIALMENTE FONDATI	1	0
RECLAMI RINUNCIATI DAL CLIENTE	2	0
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	15	7
PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	Anno 2022	Anno 2023
NUMERO RECLAMI	0	0