

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 2024 – 31 dicembre 2024**.

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	Anno 2023	Anno 2024
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	3	1
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:	4	7
RECLAMI FINO A € 50.000	4	7
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)	3	6
CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)	3	2
ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)	1	0
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO	2	1
PRODOTTI DI INVESTIMENTO	0	0
PRODOTTI DI FINANZIAMENTO	2	2
SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	3	5
POLIZZE ASSICURATIVE	0	0
ALTRI PRODOTTI E SERVIZI	0	0
ASPETTI GENERALI	0	0
PRODOTTI DERIVATI	0	0
MOTIVO DEL RECLAMO		
CONDIZIONI	0	2
APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	0	0
ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	2	2
DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS	0	0
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0	0
PERSONALE	0	0
COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	3	1
FRODI/SMARRIMENTI	0	2
MERITO DI CREDITO O SIMILI	1	0
ALTRO	1	1
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	7	8
DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI	0	2
RECLAMI RITENUTI FONDATI	0	0
RECLAMI RITENUTI INFONDATI	7	7
RECLAMI RITENUTI PARZIALMENTE FONDATI	0	0
RECLAMI PENDENTI AL 31/12/2024	0	1
TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	7	7
PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO	Anno 2023	Anno 2024
NUMERO RECLAMI	0	1*

*Trattasi di Ricorso ABF per il quale al 31/12/2024 la Banca d'Italia ha comunicato che il ricorso è parzialmente accolto in attesa di successiva comunicazione della decisione con relativa motivazione.