

**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 2024 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 2024 ha ricevuto n. 3 reclami da parte della clientela.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2024			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2024 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2024 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI e di Pagamento	N° 3 (uno)	Reclami composti (chiusi) 3 (tre)	Numero reclami in essere al 31/12/2024 0 (zero)

SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI	NUMERO	
	2023	2024
NATURA DEL RECLAMO		
RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI (NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO)	1	2
RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:		
✓ RECLAMI FINO A € 50.000		1
✓ RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000		
✓ RECLAMI OLTRE € 100.000		
TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO		
✓ CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)	1	3
✓ CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE)		
✓ ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)		
TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO		
✓ CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO		2
✓ PRODOTTI DI INVESTIMENTO		
✓ PRODOTTI DI FINANZIAMENTO		1
✓ SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO	1	
✓ POLIZZE ASSICURATIVE		
✓ ALTRI PRODOTTI E SERVIZI		
✓ ASPETTI GENERALI		
✓ PRODOTTI DERIVATI		
MOTIVO DEL RECLAMO		
✓ CONDIZIONI		
✓ APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI		
✓ ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI		
✓ DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS		
✓ ASPETTI ORGANIZZATIVI		
✓ PERSONALE		
✓ COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE	1	1
✓ FRODI/SMARRIMENTI		
✓ MERITO DI CREDITO O SIMILI		
✓ ALTRO ¹		2
TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	1	3
✓ DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI		
✓ RECLAMI RITENUTI FONDATI	1	3
✓ RECLAMI RITENUTI INFONDATI	0	
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 INFONDATO</i>	2023	2024
✓ NUMERO RECLAMI	0	0

Agrigento, 31 Gennaio 2025

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