

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami anno 2020

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo Valle del Torto - Soc. Coop. da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo compreso tra il 1 gennaio al 31 dicembre 2020.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto del reclamo e della relativa motivazione.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In totale, nel corso del 2020 la Banca ha registrato n.7 reclami ordinari, la cui tipologia è riassunta nelle tabelle che seguono:

	N. Reclami	RECLAMI CHIUSI	RECLAMI IN ESSERE AL 31/12/2019
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI	7 (sette)	5 (cinque)	2 (due)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	0 (zero)	//	
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	0 (zero)	//	

RECLAMI PER TIPOLOGIA PRODOTTO	N. Reclami	% sul Totale dei Reclami
Conti correnti	2 (due)	29%
Depositi a risparmio	//	
Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD)	1 (uno)	14%
Mutui e altre forme di finanziamento rateale	1 (uno)	14%
Bonifici	//	
Titoli e assicurazioni	//	
Altre forme di finanziamento (APC, SBF, leasing e factoring)	1 (uno)	14%
Assegni/cambiali	//	
Monetica (debito, credito, prepagate, pos)	2 (due)	29%
Altro	//	

RECLAMI PER TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	N. Reclami	% sul Totale dei Reclami
Condizioni	//	
Applicazione condizioni	3 (tre)	43%
Esecuzione operazioni	3 (tre)	43%
Aspetti organizzativi	1 (uno)	14%
Personale	//	
Altro	//	

Si evidenzia da ultimo come la Banca non abbia ricevuto nell'anno alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

Lercara Friddi, 22/01/2021

Ufficio reclami
Piero de Rocco