

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

(provvedimento del Governatore della Banca D'Italia del 29 luglio 2009)

**Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi  
ai servizi bancari e finanziari per l'anno 2019**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca D'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Pachino nel corso del 2019.

<b>Reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari</b>			
<b>Anno 2019</b>			
Reclami ricevuti	n. 17	Reclami composti (chiusi)	n.16

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti evidenziamo le seguenti informazioni.

<b>Reclami suddivisi per tipologia di cliente</b>			
<b>Anno 2019</b>			
Reclami ricevuti da consumatori	n. 12	Reclami composti (chiusi)	n.11
Reclami ricevuti da altra clientela	n.05	Reclami composti (chiusi)	n.05
<b>TOTALE</b>	<b>n. 17</b>		<b>n. 16</b>

<b>Reclami suddivisi per tipologia di servizio bancario offerto</b>			
<b>Anno 2019</b>			
<b>Conti e depositi-servizi</b>	<b>n.</b>	Reclami composti (chiusi)	<b>n.</b>
Gestione del servizio	n.7		n.6
Aperture di credito/mutui	n.1		n.1
Altro	n.4		n.4
<b>Monetica e banca virtuale</b>	<b>n.</b>		<b>n.</b>
Frodi e smarrimenti	n.		n.
Altro	n.3		n.3
<b>Anatocismo</b>	<b>n.1</b>		<b>n.1</b>
<b>Segnalazione a centrale rischi/Crif</b>	<b>n.</b>		<b>n.</b>
<b>Esposti pervenuti dall'authorities</b>			
<b>Istanza mediazione</b>	<b>n.1</b>		<b>n.1</b>
<b>Totale</b>	<b>n.17</b>		<b>n.16</b>

<b>Reclami suddivisi per fascia temporale</b>	
1° semestre 2019	2° semestre 2019
<b>n. 6</b>	<b>n. 11</b>

Relativamente ai suddetti reclami ricevuti evidenziamo le seguenti informazioni:

Reclami risolti a favore del cliente 0;

Nessun reclamo in materia di intermediazione assicurativa.

Ufficio Reclami