

# RENDICONTO DEI RECLAMI RICEVUTI NELL'ESERCIZIO 2022

## 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  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

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 di Monastier e del Sile da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022.

Al riguardo, si precisa che la presente relazione attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolte dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerti (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del **2022** sono stati registrati dalla Banca n° **33** reclami ordinari le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

### Reclami suddivisi per tipologia di clientela

<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	n. 7
		<i>Altri Clienti</i>	n. 2
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
		<i>Consumatori</i>	n. 1
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>			
	<i>Consumatori</i>	-	
<b>Altri servizi e/o forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 8	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 3	

<sup>1</sup> **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Reclami suddivisi per oggetto			
Motivo del reclamo:	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	n. 1
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Disfunzioni apparecchiature</i>	n. 1
		<i>Frodi o smarrimenti</i>	n. 2
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	-
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	n. 1
		<i>Disfunzioni apparecchiature</i>	n. 1
		<i>Frodi o smarrimenti</i>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Merito creditizio o simili</i>	-
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Personale</i>	n. 1
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	-
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	-	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	-	
	<i>Personale</i>	-	
	<i>Condizioni</i>	-	
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-	
	<i>Altro</i>	-	
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	-	

		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	n. 1
		<i>Merito creditizio o simili</i>	-
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	<b>Altri servizi e/o forme di finanziamento</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Merito del credito</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
		<i>Personale</i>	n. 1
		<i>Condizioni</i>	n. 3
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 2

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. In sintesi, il totale dei reclami ordinari risulta essere stato pari a n° 33. Tutti risultano essere stati composti.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2021, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012. Per un reclamo è stato presentato esposto alla Banca d'Italia.

Per nr. 2 reclami sono stati, infine, depositati ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (ABF), entrambi definiti.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link [www.bccpm.it](http://www.bccpm.it) sono pubblicizzate le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela.

Banca di Credito Cooperativo  
Pordenonese e Monsile S.C.