RENDICONTO DEI RECLAMI RICEVUTI NELL'ESERCIZIO 2023

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 2023 – 31 dicembre 2023.

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 **2023** sono stati registrati dalla Banca n° **34** 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

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 7
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	n. 2
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 5
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
		<i>Consumatori</i>	-
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)			
	<i>Consumatori</i>	-	
Altri servizi e/o forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 12	
	<i>Altri Clienti</i>	-	

¹ **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

Reclami suddivisi per oggetto			
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 5
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Disfunzioni apparecchiature</i>	-
		<i>Frodi o smarrimenti</i>	n. 2
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Disfunzioni apparecchiature</i>	n. 4
		<i>Frodi o smarrimenti</i>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<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>	-
	Aperture di credito		
		<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>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 1
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Personale</i>	n. 1
		<i>Condizioni</i>	n. 2
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	Depositi a risparmio		
		<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>	-	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali			
	<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>	-
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<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>	-
Altri servizi e/o forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
	<i>Merito del credito</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 8
	<i>Disfunzione apparecchiature</i>	n. 1
	<i>Condizioni</i>	n. 1
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
	<i>Altro</i>	-

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° 34. Tutti risultano essere stati composti.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2023, 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. 4 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 sono pubblicizzate le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela.

Banca di Credito Cooperativo
Pordenonese e Monsile S.C.