

RENDICONTO DEI RECLAMI RICEVUTI NELL'ESERCIZIO 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

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 **2020** sono stati registrati dalla Banca n° **72** reclami ordinari, di cui nr 5 esposti provenienti dalla Banca d'Italia, 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. 26
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 12
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 6
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	-
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	-
		<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>	n. 1
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
		<i>Consumatori</i>	n. 13
	Altre servizi e/o forme di finanziamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 13
		<i>Altri Clienti</i>	-

Reclami suddivisi per oggetto

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.

PeroMotivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 9
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 3
		<i>Personale</i>	n. 1
		<i>Condizioni</i>	n. 9
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	n. 2
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Personale</i>	-
		<i>Condizioni</i>	-
		<i>Disfunzioni apparecchiature</i>	n. 5
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	-
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<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>	-
		<i>Altro</i>	n. 3
	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>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	Mutui		
		<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>	-
	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>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-

	<i>Altro</i>	-
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2
	<i>Personale</i>	-
	<i>Condizioni</i>	-
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	-
	<i>Altro</i>	n. 10
Altri servizi e/o forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 2
	<i>Personale</i>	n. 1
	<i>Condizioni</i>	-
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
	<i>Altro</i>	n. 8

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 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso sino al 30/09/2020 e 60 giorni dal 1° ottobre 2020. In sintesi, il totale dei reclami risulta essere stato pari a **n°. 72**.

In cinque casi tali richieste hanno avuto riscontri successivi. In ogni caso, tutti risultano essere stati composti.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2020, 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), non ancora 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 pubblicate le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela.

Banca di Credito Cooperativo
Pordenonese e Monsile S.C.