**RENDICONTO SULLA ATTIVITA DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019**

(Il rendiconto viene redatto annualmente in ottemperanza alle Disposizioni Banca d’Italia 29/07/2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”)

La Banca di Credito Cooperativo di Spello e Bettona – Società Cooperativa riserva particolare attenzione alle esigenze dei clienti prestando la massima cura per assicurarne la completa soddisfazione.

Nonostante l’impegno profuso, tuttavia, può accadere che, in alcuni casi, vengano disattese delle aspettative e, di conseguenza, venga presentato un formale reclamo.

In queste occasioni, un’attenta gestione delle lamentele contribuisce al mantenimento di una relazione corretta e trasparente, e risolve situazioni di potenziale malcontento che potrebbero incrinare il rapporto di fiducia con la Banca.

In tale ottica l’Ufficio Reclami gestisce i problemi sorti tra Banca e Cliente con l’obiettivo di chiarire le rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

Di seguito riportiamo uno schema sintetico dei reclami pervenuti nell’anno 2018 conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca d’Italia del 29 luglio 2009 “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti”.

|  |  |
| --- | --- |
| Periodo di riferimento | **Anno 2019** |
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento | 10 |
| Numero dei reclami pervenuti da clienti “privati”[[1]](#footnote-1) | 7 |
| Numero dei reclami pervenuti da clienti “intermedi”[[2]](#footnote-2) | 2 |
| Numero dei reclami pervenuti da clienti “altri”[[3]](#footnote-3) | 1 |
|  |
| Numero dei reclami per esito | 10 |
| Numero dei reclami “fondati” | 6 |
| Numero dei reclami “infondati” | 4 |
|  |
| Numero dei reclami per oggetto del reclamo | 10 |
| Errata/incompleta informazioni | 4 |
| Frodi e smarrimenti | 3 |
| Segnalazione centrale rischi | 2 |
| Collocamento prodotti (TUF) | 1 |

 **Banca di Credito Cooperativo**

 **di Spello e Bettona – Soc. Cooperativa**

1. Cliente “privato”: soggetto che riveste la qualità di consumatore ai sensi dell’art. 121 primo comma del T.U.B. o che agisce in qualità di “privato” cioè per finalità estranee all’attività professionale eventualmente svolta. [↑](#footnote-ref-1)
2. Cliente “intermedio”: artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazione di persone (escluse società di capitali). [↑](#footnote-ref-2)
3. Cliente “altro”: qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.). [↑](#footnote-ref-3)