

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Centro Calabria (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2020 la Banca ha registrato **n. 06** reclami provenienti dalla clientela, di cui **n. 0** relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2020, nessun Cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 06)				
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 05	In istruttoria: n. 0
Tipologia reclamante ¹	di	Cliente privato: n. 06	Cliente intermedio: n. --	Altri: n. --
Tipologia prodotti e servizi	di	C/C e depositi a risparmio		n. 2
		Dossier titoli		n. 0
		Aperture di credito		n. 0
		Crediti al consumo e prestiti personali		n. 2
		Mutui casa		n. 0
		Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 0
		Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 0
		Bonifici diversi da transfrontalieri		n. 0
		Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		n. 0
		Carte di credito		n. 0
		Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)		n. 2
		Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)		n. 0
		Assegni		n. 0
		Effetti RIBA		n. 0
		Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)		n. 0
		Polizze assicurative ramo danni		n. 0
		Polizze assicurative ramo vita		n. 0

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/*small business*, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

	Anatocismo	n. 0
	Bonifici transfrontalieri	n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi	n. 0
	Aspetti generali ²	n. 0
	Altro ³	n. 0
Motivazioni	Condizioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 1
	Esecuzione delle operazioni	n. 3
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Personale	n. 0
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 1
	Frodi/smarrimenti	n. 0
	Merito di credito o simili	n. 1
	Altro	n. 0

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 0)				
Esito reclami	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 0	Non accolti: n. 0	In istruttoria: n. 0
Tipologia reclamante	di	Cliente privato: n. 0	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0
Tipologia prodotti e servizi	di	Negoziazione per conto proprio		n. 0
		Esecuzione di ordini per conto terzi		n. 0
		Gestione di portafogli		n. 0
		Collocamento/Offerta fuori sede		n. 0
		Consulenza in materia di investimenti		n. 0
		Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione		n. 0
		Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione		n. 0
		Custodia ed Amministrazione		n. 0
		Concessione finanziamenti		n. 0
		Intermediazione in cambi		n. 0
		Altri servizi accessori		n. 0
Motivazioni		Operazioni non autorizzate		n. 0
		Operazioni non adeguate		n. 0
		Operazioni non appropriate		n. 0
		Operazioni in conflitto di interessi		n. 0
		Errata esecuzione degli ordini		n. 0
		Ritardata esecuzione degli ordini		n. 0
		Mancata esecuzione degli ordini		n. 0
		Informativa preventiva all'operazione non adeguata		n. 0
		Informativa successiva all'operazione non adeguata		n. 0
		Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite		n. 0
		Mancato rispetto del mandato di gestione		n. 0
		Rendimenti insoddisfacenti		n. 0
		Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario		n. 0
		Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto		n. 0
		Mancata consegna documentazione richiesta		n. 0
		Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo		n. 0
	Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV		n. 0	
	Altro		n. 0	

² Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcun specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

³ Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.