

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 2019

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 2019 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 2019 la Banca ha registrato **n. 05** reclami provenienti dalla clientela, di cui **n. 0** relativi a servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2019, un Cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 05)				
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1		Non accolti: n. 04	In istruttoria: n. 0
Tipologia reclamante¹	di	Cliente privato: n. 05	Cliente intermedio: n. --	Altri: n. --
Tipologia prodotti e servizi	di	C/C e depositi a risparmio		n. 1
		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. 0
		Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)		n. 0
		Assegni		n. 1
		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. 1
Motivazioni	Condizioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	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. 0
	Altro	n. 1

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 di reclamante	Cliente privato: n. 0	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi	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.