

**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)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 Staranzano e Villesse, da parte della Clientela in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca 5 reclami, nessuno relativo ai servizi di investimento.

Le tipologie di reclami sono riassunte nella seguente tabella, riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata, del motivo del reclamo e dell'esito dello stesso.

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2021**

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	NR.	FASCIA DI CLIENTELA	NR.	MOTIVI DEL RECLAMO	NR.	ESITO	NR.
Conti Correnti		Clienti al dettaglio Altri clienti	1	Esecuzione delle operazioni	2	Accolto	0
			1	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	2
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	0		
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		Clienti al dettaglio Altri clienti	2	Esecuzione delle operazioni	3	Accolto	2
			1	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	1
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	0		
Investimento in titoli		Clienti al dettaglio Altri clienti	0	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	0
			0	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	0		
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi		Clienti al dettaglio Altri clienti	0	Esecuzione delle operazioni	0	Accolto	0
			0	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	0
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro			
TOTALE		Clienti al dettaglio Altri clienti	3	Esecuzione delle operazioni	5	Accolto	2
			2	Applicazione delle condizioni	0	Respinto	3
				Aspetti organizzativi	0	Altro	0
				Altro	0		

Le procedure di trattazione dei reclami adottate 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 stesso¹. Al 31.12.2021 tutti i reclami potevano intendersi composti. Alla stessa data non risultano pendenti ricorsi ad Organismi di 2° livello (Arbitro Bancario e Finanziario, Arbitro per le Controversie Finanziarie).

Data 28.01.2022

BCC DI STARANZANO E VILLESSE
Ufficio Reclami
Il Responsabile

¹ 60 gg se relativo ai servizi di investimento, 45 gg se relativo a servizi assicurativi.