

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 e integrazioni.)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

Le Disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Con il presente documento si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami di Banca Credito Cooperativo Basso Sebino (di seguito la "Banca") nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2020 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2020 la Banca ha registrato nr. 06 reclami provenienti dalla clientela.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2020 nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario e nessun cliente ha deciso di adire la Camera Arbitrale di Milano.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 06)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 1	Non accolti: n. 4	In istruttoria: n. 1
Tipologia di prodotti e servizi nr. reclami	C/C e depositi a risparmio		n. 1
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 0
	Mutui casa		n. 1
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 0
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf, fidejussioni, ecc.)		n. 1
	Bonifici		n. 1
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)		n. 0
	Carte di credito		n. 0
	Carte di debito		n. 0
	Assegni		n. 0
	Effetti RIBA		n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)		n. 0
	Bonifici transfrontalieri		n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi		n. 0
	Altri servizi (cassette di sicurezza, casellario postale, ecc.)		n. 1
Aspetti generali ¹		n. 1	

¹ Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.