

## Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari, investimenti, e assicurativi

Conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29.07.2009 e succ. modif. e integr. "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento, si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'ufficio reclami di BCC delle Madonie, nel periodo 1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2023 relativi a operazioni e servizi bancari, finanziari e assicurativi.

Nel corso del 2023 la Banca ha registrato n. 1 reclami dalla clientela, come da prospetto di seguito rappresentato.

Si evidenzia che la Banca ha adottato ed attivato procedure idonee ad assicurare una sollecita trattazione dei reclami presentati dalla clientela.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	0 (zero)	Reclami composti (chiusi) <sup>(1)</sup> 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (uno)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI (INCLUSI I SERVIZI DI PAGAMENTO)	N° 1 (uno)	Reclami composti (chiusi) 1 (uno)	Numero reclami in essere al 31/12/2023 0 (zero)
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO:			
Carta di credito	***		
Carte di debito	***		
Conti correnti	***		
Mutui e altre forme di finanziamento	***		
Assegni/cambiali	***		
Titoli e Assicurazioni	***		
Incassi e pagamenti (RI-BA, MAV, RID, F24)	***		
Bonifici	***		
Procedure informatiche	***		
Altro	1		
Tassi e condizioni	***		
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI SEGNALAZIONE			
Condizioni	***		
Applicazione delle condizioni	1		
Esecuzione operazioni	***		
Aspetti organizzativi	***		
Personale	***		
Comunicazione ed informazione al cliente	***		
Merito del credito e simili	***		
Frodi e smarrimenti	***		
Reclami sfociati in ADR (Alternative Dispute Resolution)	(zero)		
Giorni medi di risposta	25		

Petralia Sottana 01/02/2024

  
 Responsabile Reclami  
 Avv. Santo Mantegna

**Banca di Credito Cooperativo delle Madonie**  
 Sede Legale e Direzione Generale: 90027 Petralia Sottana (PA)  
 Corso P. Agliata 149 T+39 0921 641621 F +39 0921 680054  
 relazioni@madonie.bcc.it  
 www.bccmadonie.it

PEC bccmadonie@pec.it Swift ICRAITRRR40  
 Codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Palermo C.F. 00223510827. CCIAA n. 86. R.E.A. PA/9047818.

Iscritta all'Albo delle Banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A. che ne esercita la direzione e il coordinamento. Iscrizione Albo Cooperative n. A163857. Iscrizione Albo Imprese Creditizie Cod. Abi 08976.3. Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea. Partita IVA 15240741007. Cod. SDI 9GHPHLV. Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).