

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 Madonie, nel periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024 relativi a operazioni e servizi bancari, finanziari e assicurativi.

Nel corso del 2024 la Banca ha registrato n. 1 reclamo dalla clientela.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2024			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi)⁽¹⁾ 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2024 0 (zero)
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA	N° 0 (zero)	Reclami composti (chiusi) 0 (zero)	Numero reclami in essere al 31/12/2024 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 31/12/2024 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	***		
• Esecuzione operazioni	1		
• Aspetti organizzativi	***		
• Personale	***		
• Comunicazione ed informazione al cliente	***		
• Merito del credito e simili	***		
• Frodi e smarrimenti	***		
Reclami sfociati in ADR (Alternative Dispute Resolution)	0 (zero)		
Giorni medi di risposta	12		

Petralia Sottana 14/02/2025

Responsabile Reclami
Santo Mantegna

