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 San Giuseppe delle Madonie, nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari, finanziari e assicurativi.

Nel corso del 2021 la Banca ha registrato n.0 reclami dalla clientela.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2021			
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI **SERVIZI DI INVESTIMENTO**	**N° 0 (zero)**	Reclami composti (chiusi)[1] **0 (zero)**	Numero reclami in essere al **31/12/2021 0 (zero)**
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI **ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA**	**N° 0 (zero)**	Reclami composti (chiusi) **0 (zero)**	Numero reclami in essere al **31/12/2021 0 (zero)**
RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI **SERVIZI BANCARI(INCLUSI I SERVIZI DI PAGAMENTO)**	**N° 0 (zero)**	Reclami composti (chiusi) **0 (zero)**	Numero reclami in essere al **31/12/2021 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	***		
• Tassi e condizioni	***		
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI SEGNALAZIONE			
• Condizioni	***		
• Applicazione delle condizioni	***		
• 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)	**0 (zero)**		
Giorni medi di risposta	**-**		

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

Petralia Sottana 26/01/2022

Ufficio Reclami

Ai sensi del regolamento del processo sulla Trasparenza Bancaria, il reclamo si intende chiuso all'atto dell'invio della risposta al cliente.