

## Prospetto annuo reclami relativi ai servizi bancari, finanziari 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 di Petralia Sottana, nonché di quelli pervenuti all'incorporata BCC di Valledolmo, nel periodo 1° gennaio 2019 – 31/12/2019 relativi a operazioni e servizi bancari, finanziari e assicurativi.

Nel corso del 2019 la Banca ha registrato n. 5 reclami dalla clientela di cui n. 3 su Bcc Petralia e n. 2 Bcc Valledolmo.

<b>RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2019<sup>(1)</sup></b>			
<b>RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI DI INVESTIMENTO</b>	<b>N° 0 (zero)</b>	<b>Reclami composti (chiusi)<sup>(2)</sup> 0 (ero)</b>	<b>Numero reclami in essere al 31/12/2019 0 (zero)</b>
<b>RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI ATTIVITÀ DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA</b>	<b>N° 0 (zero)</b>	<b>Reclami composti (chiusi) 0 (zero)</b>	<b>Numero reclami in essere al 31/12/2019 0 (zero)</b>
<b>RECLAMI RICEVUTI IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI</b>	<b>N° 5 (cinque)</b>	<b>Reclami composti (chiusi) 5 (cinque)</b>	<b>Numero reclami in essere al 31/12/2019 0 (zero)</b>
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO:</b>			
• Carta di credito	***		
• Carte di debito	***		
• Conti correnti	<b>1 (uno)</b>		
• Mutui e altre forme di finanziamento	<b>4 (quattro)</b>		
• Assegni/cambiali	***		
• Titoli e Assicurazioni	***		
• Incassi e pagamenti (RI-BA, MAV, RID, F24)	***		
• Bonifici	***		
• Procedure informatiche	***		
• Altro	***		
• Tassi e condizioni	***		
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI SEGNALAZIONE</b>			
• Condizioni	***		
• Applicazione delle condizioni	<b>2 (due)</b>		
• Esecuzione operazioni	***		
• Aspetti organizzativi	***		
• Personale	***		
• Comunicazione ed informazione al cliente	<b>3 (tre)</b>		
• Merito del credito e simili	***		
• Frodi e smarrimenti	***		
<b>Reclami sfociati in ADR (Alternative Dispute Resolution)</b>	<b>0 (zero)</b>		
<b>Giorni medi di risposta</b>	<b>8 (otto)</b>		

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

Petralia Sottana 28 gennaio 2020

**Ufficio Reclami**  


(1) I dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca San Giuseppe di Petralia Sottana e BCC Valledolmo nel suo complesso, considerando anche le filiali.  
 (2) Ai sensi del regolamento del processo sulla Trasparenza Bancaria, il reclamo si intende chiuso all'atto dell'invio della risposta al cliente.