

**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 variazioni)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti al Credito Cooperativo Romagnolo – Bcc di Cesena e Gatteo S.C., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 sono stati registrati dalla Banca n° 5 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

<b>SINTESI RECLAMI RICEVUTI ANNO 2021</b>	<b>NUMERO</b>
Totale	5
Di cui composti	4
Di cui in trattazione	1
Accolti integralmente	2
Accolti parzialmente	1
Respinti	2

<b>NATURA DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO</b>
Non quantificabili	1
Fino ad € 50.000	4
Compresi tra € 50.000 ed € 100.000	0
Oltre € 100.000	0

<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA</b>	<b>NUMERO</b>
Clientela Privata ( <i>consumatori</i> )	4
Clientela Intermedia ( <i>small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone</i> )	1
Altri ( <i>asl, aziende municipalizzate, società di capitali, altre imprese</i> )	0

## Reclami suddivisi per tipologia prodotto/servizio

PRODOTTO/SERVIZIO	CLIENTELA PRIVATA	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRI	TOTALE
Conti correnti	2	1		3
Servizi di pagamento regolati in conto corrente				
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente				
Aperture di credito				
Mutui	1			1
Depositi a risparmio				
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali				
Altre forme di finanziamento	1			1
Aspetti Generali				
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>

## Reclami suddivisi per motivo del reclamo

MOTIVO	CLIENTELA PRIVATA	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRI	TOTALE
Condizioni				
Applicazione delle condizioni	1			1
Esecuzione delle operazioni	1	1		2
Disfunzione apparecchiature quali ATM - POS				
Aspetti Organizzativi				
Personale				
Comunicazioni/informazioni al cliente				
Frodi e Smarrimenti				
Merito o credito o simili				
Altro	2			2
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 5 di cui n. 3 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2021, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27 bis, comma 1 *quiquies* del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2021, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 4 reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre nel corso dell'anno risultano essere stati presentati n. 2 ricorsi all'organismo stragiudiziale delle controversie ABF.