

**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 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n° 7 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:

SINTESI RECLAMI RICEVUTI ANNO 2020	NUMERO
Totale	7
Di cui composti	7
Di cui in trattazione	0
Accolti integralmente	2
Accolti parzialmente	1
Respinti	4

NATURA DEL RECLAMO	NUMERO
Non quantificabili	1
Fino ad € 50.000	5
Compresi tra € 50.000 ed € 100.000	1
Oltre € 100.000	0

TIPOLOGIA DI CLIENTELA	NUMERO
Clientela Privata (<i>consumatori</i>)	7
Clientela Intermedia (<i>small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone</i>)	0
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			2
Servizi di pagamento regolati in conto corrente	4			4
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente				
Aperture di credito				
Mutui				
Depositi a risparmio				
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali				
Altre forme di finanziamento				
Aspetti Generali	1			1
TOTALE COMPLESSIVO	7			7

Reclami suddivisi per motivo del reclamo

MOTIVO	CLIENTELA PRIVATA	CLIENTELA INTERMEDIA	ALTRI	TOTALE
Condizioni				
Applicazione delle condizioni				
Esecuzione delle operazioni	2			2
Disfunzione apparecchiature quali ATM - POS				
Aspetti Organizzativi	1			1
Personale				
Comunicazioni/informazioni al cliente				
Frodi e Smarrimenti	4			4
Merito o credito o simili				
Altro				
TOTALE COMPLESSIVO	7			7

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. 7 di cui n. 3 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2020, 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 *quinqüies* del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2020, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 7 reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre nel corso dell'anno risultano essere stato presentato n. 1 ricorso all'organismo stragiudiziale delle controversie ABF.