

**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)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018**

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 2018 – 31 dicembre 2018.

Nel corso del 2018 sono stati registrati dalla Banca n° 24 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:

**Reclami suddivisi per tipologia prodotto**

| <b>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>  |  |  |      |
|--|--|--|------|
| <b>Fascia di clientela interessata:</b>  | <b>Conti correnti</b>                                      |  |      |
|  |  | <i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>        | n. 9 |
|  |  | <i>Altri Clienti</i>                           | n. 2 |
|  | <b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>     |  |      |
|  |  | <i>Clienti al dettaglio</i>                    | n. 8 |
|  |  | <i>Altri Clienti</i>                           | n.   |
|  | <b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b> |  |      |
|  |  | <i>Clienti al dettaglio</i>                    | n.   |
|  |  | <i>Altri Clienti</i>                           | n.   |
|  | <b>Aperture di credito</b>                                 |  |      |
|  |  | <i>Clienti al dettaglio</i>                    | n.   |
|  |  | <i>Altri Clienti</i>                           | n. 1 |
|  | <b>Mutui</b>   |  |      |
|  |  | <i>Clienti al dettaglio</i>                    | n. 4 |
|  |  | <i>Altri Clienti</i>                           | n.   |
|  | <b>Depositi a risparmio</b>                                |  |      |
|  | <i>Clienti al dettaglio</i>                                | n.   |      |
|  | <i>Altri Clienti</i>                                       | n.   |      |
| <b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b> |  |  |      |
|  | <i>Clienti al dettaglio</i>                                | n.   |      |
| <b>Altre forme di finanziamento</b>  |  |  |      |
|  | <i>Clienti al dettaglio</i>                                | n.   |      |
|  | <i>Altri Clienti</i>                                       | n.   |      |
| <b>Motivo del reclamo</b>  | <b>Conti correnti</b>                                      |  |      |
|  |  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n. 1 |
|  |  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n. 2 |
|  |  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  |  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n. 1 |

<sup>1</sup> **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

|  |  |      |
|--|--|------|
|  | <i>Altro</i>                                   | n. 7 |
| <b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>   |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n. 1 |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n.   |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n. 2 |
|  | <i>Altro</i>                                   | n. 5 |
| <b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>                                       |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n.   |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n.   |
| <b>Aperture di credito</b>   |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n. 1 |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n.   |
| <b>Mutui</b>   |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n. 1 |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n. 3 |
| <b>Depositi a risparmio</b>  |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n.   |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n.   |
| <b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b> |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n.   |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n.   |
| <b>Altre forme di finanziamento</b>  |  |      |
|  | <i>Esecuzione operazioni</i>                   | n.   |
|  | <i>Applicazione delle condizioni</i>           | n.   |
|  | <i>Aspetti organizzativi</i>                   | n.   |
|  | <i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i> | n.   |
|  | <i>Altro</i>                                   | n.   |

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 24 di cui n. 4 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2018, 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 *quinquies* del d.l. 1/2012 come convertito dalla legge 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2018, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 23 reclami devono ritenersi ad oggi composti, nessuno risulta in fase di istruttoria mentre per n. 1 reclamo risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 (come modificata dal d.l. 69/2013 convertito dalla legge 98/2013).