

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2021

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni (di seguito le "Disposizioni") prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti in relazione a operazioni e servizi bancari e finanziari.

In conformità alle Disposizioni, con il presente documento si intende quindi dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Bcc di Flumeri nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2021 relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari. Per completezza è data, altresì, informazione sul numero di reclami ricevuti aventi ad oggetto i servizi di investimento.

Nel corso del 2021 la Bcc di Flumeri ha registrato n. 7 reclami provenienti dalla clientela relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari e nessun reclamo inerente i servizi di investimento.

Con riferimento ai reclami rendicontati, alla data del 31 dicembre 2021:

- n. 1 clienti hanno presentato ricorso all'ABF – Arbitro Bancario Finanziario
- n. 0 clienti hanno presentato ricorso all'ACF – Arbitro per le Controversie Finanziarie
- n. 0 clienti hanno attivato il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 7)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 2		Non accolti: n. 5
			In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante ¹	Cliente privato: n. 5	Cliente intermedio: n. 2	Altri: n. 0
Tipologia di prodotti e servizi	C/C e depositi a risparmio		n. 1
	Dossier titoli		n. 0
	Aperture di credito		n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali		n. 0
	Mutui casa		n. 0
	Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)		n. 1
	Altre forme di finanziamento (sconto, accredito sbf,		n. 1

¹ La tipologia di reclamante viene mutuata dalla tassonomia ABI. Cliente privato: soggetto che riveste la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3/A del D.lgs. n. 206/2005. Cliente intermedio: si intende far riferimento alle microimprese/small business, ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Altri: tipologia di clientela non rientrante nelle precedenti definizioni (es. ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali).

BCC FLUMERI SOC. COOP.

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A164875 - Iscritta all'Albo delle Banche - ABI: 8553/Ischr. Reg. Az. Credito. N. 4915

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Iscrizione al Registro delle Imprese di Avellino n. 89684 – P.Iva e Codice Fiscale n. 00686880642

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Filiali: **Flumeri**/Ariano Irpino Cardito/Ariano Irpino Martiri/**Avellino Tagliamento**/Avellino Circumvallazione/Casalbore/Grottaminarda/Montella/Monteforte Irpino/

Montemiletto/Mirabella Eclano/ Pratala Serra/Venticano/Volturara Irpina

Sedi Distaccate: Lioni/Benevento

	fideiussioni, ecc.)	
	Bonifici diversi da transfrontalieri	n. 0
	Stipendi e pensioni (accredito o addebito)	n. 0
	Carte di credito	n. 0
	Carte di debito – prelievo contante (Bancomat e altri circuiti)	n. 0
	Carte di debito – trasferimento fondi (Pagobancomat e altri circuiti)	n. 0
	Assegni	n. 0
	Effetti RIBA	n. 0
	Altri servizi di incasso e pagamento (domiciliazioni utenze, rid/mav, ecc.)	n. 1
	Polizze assicurative ramo danni	n. 0
	Polizze assicurative ramo vita	n. 0
	Bonifici transfrontalieri	n. 0
	Segnalazioni a centrali rischi	n. 0
	Aspetti generali	n. 0
	Altro	n. 3
Motivazioni	Condizioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 1
	Esecuzione delle operazioni	n. 1
	Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 1
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Personale	n. 0
	Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 1
	Frodi/smarrimenti	n. 1
	Merito di credito o simili	n. 0
	Altro	n. 2

Il cliente può presentare un reclamo alla Bcc di Flumeri – a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) - al seguente indirizzo:

Denominazione: Bcc di Flumeri soc.coop.

Ufficio Reclami

Indirizzo: via Olivieri snc 83040 Flumeri (AV)

Telefono: 0825/443227

e-mail: bcc@bccflumeri.it

pec: bccflumeri@actalispec.it

La Bcc di Flumeri è tenuta a rendere note al Cliente le modalità di trattazione del reclamo su richiesta da parte di quest'ultimo o, in ogni caso, al momento della conferma di avvenuta ricezione del reclamo.

La Bcc di Flumeri deve rispondere:

- entro 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e

BCC FLUMERI SOC. COOP.

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A164875 - Iscritta all'Albo delle Banche - ABI: 8553/Iscri. Reg. Az. Credito. N. 4915

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Iscrizione al Registro delle Imprese di Avellino n. 89684 – P.Iva e Codice Fiscale n. 00686880642

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Filiali: **Flumeri**/Ariano Irpino Cardito/Ariano Irpino Martiri/**Avellino Tagliamento**/Avellino Circumvallazione/Casalbore/Grottaminarda/Montella/Monteforte Irpino/

Montemiletto/Mirabella Eclano/ Prato Serra/Venticano/Volturara Irpina

Sedi Distaccate: Lioni/Benevento

- finanziari diversi dai sistemi di pagamento;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento; qualora la Bcc di Flumeri, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative;
 - entro 45 giorni dalla ricezione, se il reclamo ha ad oggetto la condotta della Bcc di Flumeri nell'ambito dell'attività di intermediazione di polizze assicurative;
 - entro 60 giorni dalla ricezione se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è tenuto ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis D. Lgs. 28/2010 ad attivare un procedimento di mediazione dinanzi a uno dei seguenti soggetti:

1) in caso di controversie inerenti a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Bcc di Flumeri. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, per attivare una procedura di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

2) in caso di controversie inerenti a servizi e attività di investimento:

- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF): per controversie in merito all'inosservanza da parte della Bcc di Flumeri soc. coop. degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei confronti degli investitori i) nei limiti di 500.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro; ii) senza limiti di importo in tutti gli altri casi.

Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF i danni che non sono conseguenza immediata e diretta della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui sopra e quelli che non hanno natura patrimoniale. Per ulteriori informazioni consultare il sito www.acf.consob.it;

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR,

BCC FLUMERI SOC. COOP.

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A164875 - Iscritta all'Albo delle Banche - ABI: 8553/Iscri. Reg. Az. Credito. N. 4915
 Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo
 Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA
 Iscrizione al Registro delle Imprese di Avellino n. 89684 - P.Iva e Codice Fiscale n. 00686880642
 Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220
 Filiali: **Flumeri**/Ariano Irpino Cardito/Ariano Irpino Martiri/**Avellino Tagliamento**/Avellino Circumvallazione/Casalbore/Grottaminarda/Montella/Monteforte Irpino/
 Montemiletto/Mirabella Eclano/Pratola Serra/Venticano/Volturara Irpina
 Sedi Distaccate: Lioni/Benevento

singolarmente o in forma congiunta con la Bcc di Flumeri soc. coop., anche in assenza di preventivo reclamo, per attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;

- ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

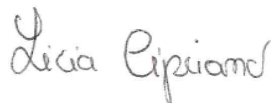
Rimane in ogni caso salvo il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Flumeri li 24.01.2022

Ufficio Reclami

Licia Cipriano

Emilio Lanna



BCC FLUMERI SOC. COOP.

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A164875 - Iscritta all'Albo delle Banche - ABI: 8553/Iscri. Reg. Az. Credito. N. 4915
Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari - Aderente al Fondo Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA
Iscrizione al Registro delle Imprese di Avellino n. 89684 - P.Iva e Codice Fiscale n. 00686880642
Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220
Filiali: **Flumeri**/Ariano Irpino Cardito/Ariano Irpino Martiri/**Avellino Tagliamento**/Avellino Circumvallazione/Casalbore/Grottaminarda/Montella/Monteforte Irpino/
Montemiletto/Mirabella Eclano/ Prato Serra/Venticano/Volturara Irpina
Sedi Distaccate: Lioni/Benevento