

**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 e successive modifiche e integrazioni)

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 a Banca Malatestiana Credito Cooperativo – Società Cooperativa, 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. 60 reclami, 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 RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (tot. n. 59)			
Esito reclami	Accolti/Parzialmente accolti: n. 6	Non accolti: n. 53	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante¹	Cliente privato: n. 40	Cliente intermedio: n. 10	Altri: n. 9
Tipologia di prodotti e servizi			
1) C/C E DEPOSITO A RISPARMIO	n. 5		
2) TITOLI (CUSTODIA E INTERMEDIAZIONE MOBILIARE AL DI FUORI DI RISPARMIO GESTITO)	n. 0		
3) FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO MOBILIARE	n. 0		
4) GESTIONE PATRIMONI MOBILIARI	n. 0		
5) ALTRI PRODOTTI DI INVESTIMENTO (PIANI DI ACCUMULO, CONTI LIQUIDITA', ECC.)	n. 0		
6) APERTURE DI CREDITO	n. 5		
7) CREDITI AL CONSUMO E PRESTITI PERSONALI	n. 1		
8) MUTUI CASA	n. 0		
9) CREDITI SPECIALI (FONDIARIO, AGRARIO, ECC.)	n. 19		
10) ALTRE FORME DI FINANZIAMENTO (SCONTO, ACCREDITO SBF, FIDEJUSSIONI, ECC.)	n. 4		
11) BONIFICI DIVERSI DA TRANSFRONTALIERI	n. 3		
12) STIPENDI E PENSIONI (ACCREDITO O ADDEBITO)	n. 0		
13) CARTE DI CREDITO	n. 5		
14) CARTE DI DEBITO - PRELEVAMENTO CONTANTE (BANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	n. 3		
15) CARTE DI DEBITO - TRASFERIMENTO FONDI (PAGOBANCOMAT E ALTRI CIRCUITI)	n. 3		
16) ASSEGNI	n. 0		
17) EFFETTI RIBA	n. 0		
18) ALTRI SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO (DOMICILIAZIONE UTENZE, RID/MAV, ECC.)	n. 2		
19) POLIZZE ASSICURATIVE RAMO DANNI	n. 0		
20) POLIZZE ASSICURATIVE RAMO VITA	n. 0		
21) ALTRO (ALTRE TIPOLOGIE DI PRODOTTI E SERVIZI NON COMPRESSE NELLE PRECEDENTI ² :	n. 2		

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).

² Reclami relativi a tutte le tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti.

22) ASPETTI GENERALI (vedi avvertenze) ³	n. 7
Motivazioni	
Condizioni	n. 7
Applicazione delle condizioni	n. 2
Esecuzione delle operazioni	n. 11
Disfunzioni apparecchiature ATM e POS	n. 4
Aspetti organizzativi	n. 2
Personale	n. 4
Comunicazioni/informazioni al cliente	n. 12
Frodi/smarrimenti	n. 3
Merito di credito o simili	n. 5
Altro	n. 9

RECLAMI RELATIVI A SERVIZI DI INVESTIMENTO (tot. n. 1)				
Esito reclami	Accolti: n. 0	Accolti parzialmente: n. 0	Non accolti: n. 1	In istruttoria: n. 0
Tipologia di reclamante	Cliente privato: n. 1	Cliente intermedio: n. 0	Altri: n. 0	
Tipologia di prodotti e servizi				
Negoziazione per conto proprio	n. 0			
Esecuzione di ordini per conto terzi	n. 0			
Gestione di portafogli	n. 0			
Collocamento/Offerta fuori sede	n. 0			
Consulenza in materia di investimenti	n. 1			
Ricezione e trasmissione di ordini/Mediazione	n. 0			
Gestione di sistemi multilaterali di negoziazione	n. 0			
Custodia ed Amministrazione	n. 0			
Concessione finanziamenti	n. 0			
Intermediazione in cambi	n. 0			
Altri servizi accessori	n. 0			
Motivazioni				
Operazioni non autorizzate	n. 0			
Operazioni non adeguate	n. 0			
Operazioni non appropriate	n. 0			
Operazioni in conflitto di interessi	n. 0			
Errata esecuzione degli ordini	n. 0			
Ritardata esecuzione degli ordini	n. 0			
Mancata esecuzione degli ordini	n. 0			
Informativa preventiva all'operazione non adeguata	n. 1			
Informativa successiva all'operazione non adeguata	n. 0			
Applicazione di commissioni difformi da quelle contrattualmente stabilite	n. 0			
Mancato rispetto del mandato di gestione	n. 0			
Rendimenti insoddisfacenti	n. 0			
Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	n. 0			
Mancata sottoscrizione ovvero consegna del contratto scritto	n. 0			
Mancata consegna documentazione richiesta	n. 0			

³ Sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti alla relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e l'entità segnalante.

Mancata o ritardata risposta ad altro reclamo	n. 0
Mancata o errata assegnazione strumenti finanziari in OPV	n. 0
Altro	n. 0

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al Cliente un riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a 60 di cui n. 2, di tipo economico, conclusi a favore del Cliente.

Si segnala che, nel corso dell'anno 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 *quinquies*, del Decreto Legge n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2020, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 56 reclami risultavano composti e n. 4 reclami risultavano in fase di istruttoria.

Nel complesso dei 60 reclami pervenuti in corso d'anno, con riferimento a n. 1 reclamo risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. A.B.F., A.C.F.), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del Decreto Legislativo n. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni.