

**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 2017

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Carnia e Gemonese Credito Cooperativo, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 sono stati registrati dalla Banca n° 12 reclami ordinari; nessuno di essi riguarda strumenti di investimento.

Le tipologie di reclami 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			
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 6
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Crediti al consumo e prestiti personali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
Investimento in Titoli			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //	
	<i>Altri Clienti</i>	n. //	
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. //	
	<i>Altri Clienti</i>	n. //	
Altri Prodotti d'investimento			

¹ **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>Clienti al dettaglio</i>	n. //
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
	Aspetti generali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. //
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 6
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Aperture di credito		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Crediti al consumo e prestiti personali		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Altre forme di finanziamento		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //	
	<i>Altro</i>	n. //	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //	
	<i>Altro</i>	n. //	
Investimento in Titoli			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //	
	<i>Altro</i>	n. //	
Fondi comuni d'investimento e prodotti assicurativi			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //	
	<i>Altro</i>	n. //	
Altri Prodotti d'investimento			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. //	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //	

		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //
	Aspetti generali		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. //
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. //
		<i>Altro</i>	n. //

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, 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.

Con riferimento ai dodici reclami pervenuti, nove sono stati composti a favore del cliente; per gli altri tre reclami la Banca ha ritenuto corretto il proprio operato ed ha respinto il ricorso dei clienti; per essi, alla chiusura dell'esercizio, non risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie.

Banca di Carnia e Gemonese
Il responsabile dell'Area Legale e Segreteria