

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr 210 del 10 settembre 2009 – Suppl Ord N. 170)

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

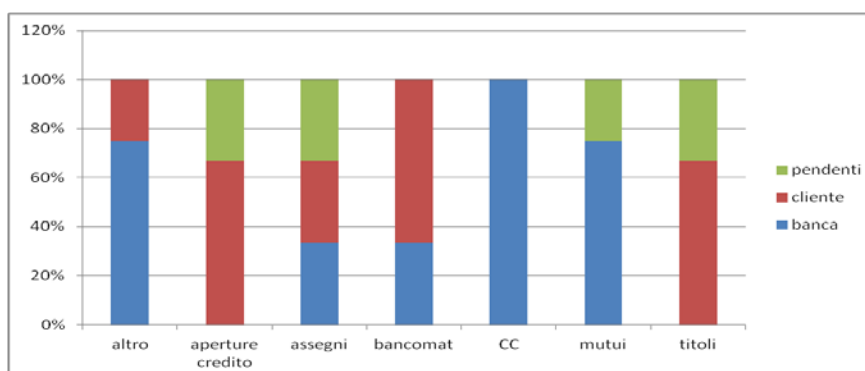
Il tema dei reclami riveste presso la Banca del Piceno sc una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo alla sana e preudente gestione dell'attività svolta.

Nel corso del 2018 la Banca del Piceno sc ha registrato 30 reclami provenienti dalla Clientela, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da ABI (Associazione Bancaria Italiana). E' stato dato riscontro a tutti i reclami pervenuti registrando un tempo medio di risposta di 13 giorni.

**Reclami suddivisi per servizio e causale come da classificazione ABI**

	Numero reclami											
	usura	comunicazioni/Informazioni	Condizioni	applicazione delle condizioni	aspetti organizzativi	personale	disfunzioni apparecchiature	esecuzione delle operazioni	frodi/smarrimenti	merito di credito	altro	totale
<b>altro</b>		5									4	9
<i>aperture credito</i>				3								3
<i>mutui</i>	3			2							3	8
<i>assegni</i>							1				2	3
<i>carte di debito</i>				1			1		1			3
<i>C/C e D/R</i>		2						1				3
<i>titoli</i>											1	1
<b>Totale complessivo</b>												<b>30</b>

Ripartizione percentuale dell'esito dei reclami (suddivisi per servizio come da classificazione ABI)



Si segnala che durante l'anno 2018 sono stati presentati n. 3 ricorsi a sistemi di risoluzione stragiudiziale (ABF).

Si coglie l'occasione per ricordare che sul sito internet della banca ([www.bancadelpiceno.bcc.it/trasparenza-reclami](http://www.bancadelpiceno.bcc.it/trasparenza-reclami)) è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della clientela per la presentazione di reclami alla Banca del Piceno sc e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.