

Relazione al Consiglio di amministrazione

1) Esame reclami pervenuti nel corso dell' anno 2021.

Si sottopone al Consiglio di Amministrazione la seguente relazione relativa ai reclami pervenuti dalla clientela nel corso dell'anno 2021 e sottoposti all'esame della scrivente Funzione.

Nel corso dell'anno 2021 è pervenuto un solo reclamo.

a) **Il reclamo pervenuto** è stato presentato da Antonio Nail Biondini per il tramite del suo Avv. Carlo Frasca, ed è pervenuto sul sito dei reclami della Banca in data 16/08/2021.

Il predetto reclamo aveva ad oggetto una diffida e contestuale atto di messa in mora per mancato accredito in data 20/09/2020 di euro 621,50, a titolo di C.I.G., (periodo 11/03/2020-10/05/2020) su carta prepagata nr. 5226940255163754, intestata al sopra citato Antonio Nail Biondini.

In data 01/09/2021 la scrivente Banca prontamente dava riscontro all'atto di diffida e messa in mora, comunicando in modo esaustivo all' Avv. Carlo Frasca i motivi di mancata ricezione sulla carta tasca dell'importo spettante al comune cliente Antonio Nail Biondini.

Si era infatti appurato, dopo aver anche esaminato la procedura informatica fornita da ICCREA BANCA, "banca emittente della carta intestata tasca sopra menzionata", che l'accredito dell'importo di euro 621,50 non era andato a buon fine ed era stato restituito in quanto la carta prepagata n. 5226940255163754 con codice IBAN IT36H0800003200100000035925 si era estinta per intervenuta scadenza il 30/06/2020.

Tanto veniva espressamente confermato dalla Iccrea Banca emittente.

Alcun seguito è stato dato al reclamo dopo la missiva inviata dalla nostra Banca.

Normativa applicabile

Per tutti i reclami pervenuti ed in particolare per quello sopra elencato sono state inviate al cliente interessato specifiche risposte scritte, nel rispetto dei termini espressamente stabiliti, così come previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (pgf. 3. Reclami) e dalla procedura interna adottata dalla Banca in materia di "reclami".

Le predette disposizioni di vigilanza prevedono che "i tempi massimi di risposta devono essere non superiori a **30 giorni** dalla ricezione del reclamo" per i prodotti e servizi bancari/finanziari;

60gg per i servizi di investimento;

15gg lavorativi per i servizi di pagamento ;

45 gg per i servizi assicurativi e che le risposte da fornire alla clientela devono contenere:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che la Banca si impegna ad assumere e i tempi di realizzazione;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

2) Reclami relativi a prodotti assicurativi

Regolamento ISVAP n. 24 del 19/05/2008, introdotto dal Provvedimento IVASS n. 46 del 03.05.2016

In riferimento al citato regolamento si comunica che nell'anno 2021 non sono pervenuti reclami relativi a prodotti assicurativi.

Banca di Credito Cooperativo di Scafati e Cetara
Ufficio Reclami

