

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI

Il rendiconto contiene i dati sui reclami sui servizi bancari e finanziari ricevuti da BCC Umbria nel corso dell'anno 2019.

In proposito, si specifica che, a far tempo 10 gennaio 2020, la denominazione della Banca è stata modificata in Banca Centro – Credito Cooperativo Toscano – Umbria, società cooperativa, a seguito della fusione con Banca CRAS (atto a rogito Notaio Brunelli, rep. N. 13719 racc. n. 47282, iscritta al registro delle imprese di Siena, CF. 0351850545).

Di seguito si riportano i dettagli:

a) Totale Reclami pervenuti nel periodo n. 47

di cui:

<i>accolti</i>	<i>n. 6</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 35</i>
<i>transatti</i>	<i>n. 0</i>
<i>rinunciati</i>	<i>n. 4</i>
<i>in corso di trattazione</i>	<i>n. 2</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	7	15
- mutui e altre forme di finanziamento	7	15
- carte di credito e di debito	1	2
- bonifici	1	2
- altri servizi di incasso e pagamento	3	6
- altre tipol. di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti	28	60
Totale	<u>47</u>	<u>100</u>

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 18
- Applicazione delle condizioni	n. 15
- Frodi e smarrimenti	n. 1
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 13

d) Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*)¹ n. 3

¹ Trattasi di tre procedure di ricorso attivate presso l'Arbitro Bancario e Finanziario delle quali una si è conclusa con accoglimento da parte della Banca delle richieste del cliente prima della decisione dell'Arbitro e le altre due sono tutt'ora pendenti.