

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL **2024** DALLA BCC DI NAPOLI

Il presente rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno **2024** con la seguente ripartizione:

**a) Totale Reclami pervenuti nel periodo n. 4 (quattro) dei quali:**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <i>Accolti:</i>                 | - |
| <i>Respinti:</i>                | 4 |
| <i>Composti:</i>                | - |
| <i>In corso di trattazione:</i> | - |

**b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

|  | N.       | %          |
|--|----------|------------|
| - Conti correnti e depositi a risparmio  | 2        | 50         |
| - Mutui e altre forme di finanziamento   | 1        | 25         |
| - Strumenti di pagamento<br><i>(Bancomat, Carta di credito, Bonifico, Assegno, Home Banking, ecc.)</i> | 1        | 25         |
| - Altro <i>(recesso da socio, segnalazioni CR / Eurisc, pagamento deleghe)</i>                         | -        | -          |
| - Servizi Finanziari   | -        | -          |
| - Servizi Assicurativi   | -        | -          |
| <b>Totale</b>  | <b>4</b> | <b>100</b> |

**c) Reclami suddivisi per natura della controversia**

|  | N.       |
|--|----------|
| - Esecuzione di operazioni   | 2        |
| - Applicazione delle condizioni  | 1        |
| - Frodi e smarrimenti  | -        |
| - Comunicazioni e informazioni ai clienti  | -        |
| - Altro <i>(recesso da socio, segnalazioni CR / Eurisc, dati non esatti, ecc.)</i> | 1        |
| <b>Totale</b>  | <b>4</b> |

**d) Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) n. 0 (zero)**

La Banca ha provveduto a fornire risposta entro i termini previsti.

Napoli, 03.01.2025

**Gestione dei reclami assicurativi ricevuti - Prospetto ANNUALE**

Intermediario

BCC di Napoli

Anno

2024

In valore assoluto

|   |                        |          |
|---|------------------------|----------|
| <b>Numero di reclami ricevuti</b>                               | Trattabili             | 0        |
|   | Non trattabili         | 0        |
|   | <b>Totale</b>          | <b>0</b> |
| <b>Numero di reclami trattabili</b>                             | Accolti                | -        |
|   | <b>Evasi</b> Transatti | -        |
|   | Respinti               | -        |
|   | <b>In istruttoria</b>  | -        |
| <b>Tempo medio di evasione*</b>                                 |                        | -        |
| <b>Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele</b> |                        | -        |
| <b>Numero di reclami riaperti accolti o transatti</b>           |                        | -        |

\* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

|  |   |
|--|---|
| <b>Valore economico dei reclami</b> (in valore assoluto)   | - |
| <b>Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria</b><br>(in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)   | - |
| <b>Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere</b><br>(rapportare il numero dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate") | - |

**Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE**

Intermediario

BCC di Napoli

Anno

2024

*In valore assoluto*

|                                     |               |                |   |
|-------------------------------------|---------------|----------------|---|
| <b>Numero di reclami trattabili</b> |               | Accolti        | - |
|                                     | <b>Evasi</b>  | Transatti      | - |
|                                     |               | Respinti       | - |
|                                     |               | In istruttoria | - |
|                                     | <b>Totale</b> |                | - |
| <b>Tempo medio di evasione*</b>     |               |                | - |

*\*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.*

**Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia  
Proponente / Reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE**

**Intermediario**
**BCC di Napoli**
**Anno**
**2024**
*In valore assoluto*

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| <b>Tipologia proponente</b> | Diretto interessato  | - |
|                             | Associazione consumatori/<br>soggetti portatori di<br>interessi collettivi | - |
|                             | Legale   | - |
|                             | Consulente   | - |
|                             | Altro  | - |
| <b>Tipologia reclamante</b> | Contraente   | - |
|                             | Assicurato   | - |
|                             | Danneggiato  | - |
|                             | Beneficiario   | - |
|                             | Associazione consumatori/<br>soggetti portatori di<br>interessi collettivi | - |
|                             | Altro  | - |
| <b>Area geografica</b>      | Nord   | - |
|                             | Centro   | - |
|                             | Sud  | - |
|                             | Isole  | - |
|                             | Altro  | - |