

**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 **2020** DALLA BCC DI NAPOLI

Il presente rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno **2020** con la seguente ripartizione:

**a) Totale Reclami pervenuti nel periodo n. 7 (sette) dei quali:**

<i>Accolti:</i>	3
<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	3	43
- Mutui e altre forme di finanziamento	1	14
- Strumenti di pagamento <i>(Bancomat, Carta di credito, Bonifico, Assegno, ecc.)</i>	-	-
- Altro <i>(recesso da socio e segnalazioni CR / Eurisc)</i>	2	29
- Servizi Finanziari	1	14
- Servizi Assicurativi	-	-
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

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

	N.
- Esecuzione di operazioni	3
- Applicazione delle condizioni	1
- Frodi e smarrimenti	-
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	1
- Altro <i>(recesso da socio e segnalazioni CR / Eurisc)</i>	2
<b>Totale</b>	<b>7</b>

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

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

## Gestione dei reclami assicurativi ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario

**BCC di Napoli**

Anno

**2020**

*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 lamenti</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> (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	-
<b>Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere</b> (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

2020

*In valore assoluto*

<b>Numero di reclami trattabili</b>	<b>Evasi</b>	Accolti	<input type="text"/>
		Transatti	<input type="text"/>
		Respinti	<input type="text"/>
	<b>In istruttoria</b>	<input type="text"/>	
	<b>Totale</b>	<input type="text"/>	
	<b>Tempo medio di evasione*</b>	<input type="text"/>	

*\*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**

<b>Intermediario</b>	<b>BCC di Napoli</b>	<b>Anno</b>	<b>2020</b>
----------------------	----------------------	-------------	-------------

*In valore assoluto*

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