

**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	-	-
Totale	7	100

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
Totale	7

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

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

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

Valore economico dei reclami (in valore assoluto)	-
Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	-
Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere (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

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

Intermediario	BCC di Napoli	Anno	2020
----------------------	----------------------	-------------	-------------

In valore assoluto

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