

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 **2019** DALLA BCC DI NAPOLI¹

Il presente rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno **2019** con la seguente ripartizione:

a) Totale Reclami pervenuti nel periodo n. 3 (tre) dei quali:

Accolti:	2
Respinti:	1
Composti:	-
In corso di trattazione:	-

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.	%
- Conti correnti e depositi a risparmio	2	66,7
- Mutui e altre forme di finanziamento	-	-
- Strumenti di pagamento (Bancomat, Carta di credito, Bonifico, Assegno, ecc.)	-	-
- Altro (recesso da socio e segnalazioni CR / Eurisc)	-	-
- Servizi Finanziari	1	33,3
- Servizi Assicurativi	-	-
Totale	3	100

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

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

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 **2019**

In valore assoluto

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

* 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

2019

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

2019

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	-