

Prot. n. 98/2019

A: Consiglio di Amministrazione  
 Collegio Sindacale  
 Direzione generale  
 Controlli Interni

**Oggetto: Relazione annuale sui reclami pervenuti, riferiti ad operazioni e servizi bancari e finanziari svolti dalla Banca, nel rispetto delle Disposizioni in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie nonché delle Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari dettate dalla Banca d'Italia.**

Con riferimento a quanto in oggetto, si comunica che per l'anno 2018 sono stati presentati alla Banca, i seguenti reclami:

**Indicazione del numero di reclami ricevuti e del numero di reclami composti**

Reclami ricevuti	Tipo Reclamo	Risposta Ufficio Reclami	Risoluzione	Delibera cda	Segnalazione a B.I. o Arbitro Bancario
Semestre 1 -1	Segnalazione in CAI	La Banca a mezzo racc a/r ha risposto al legale del nostro cliente, ritenendo l'operato della banca pienamente conforme alle norme che disciplinano la gestione degli assegni impagati.	Bonaria Non è stato presentato ulteriore riscontro		nessuna
2	Segnalazione in Crif	si ritiene di considerare chiusa bonariamente la posizione in quanto la banca ha risposto, in tempi antecedenti all'inoltro del reclamo, alle richieste del cliente.	Bonaria Non è stato presentato ulteriore riscontro		nessuna
Semestre 1 -2	Mancato pagamento degli assegni versati a mezzo ATM	Dopo la segnalazione del cliente la banca ha provveduto a fare le verifiche del caso, l'anomalia è nata da un errore nella gestione della nuova procedura CIT, si è provveduto a contattare i responsabili delle diverse banche trassate, chiedendo il pagamento degli assegni o la conferma dell'impagato.	Bonaria Non è stato presentato ulteriore risconto		nessuna

Credito Etneo - Banca di Credito Cooperativo, Società Cooperativa  
 Direzione Generale e Sede: viale Odorico da Pordenone 19/21 - 95128 Catania  
 Iscrizione REA (CT) n. 258811 - C.F. 03724410877 - ABI: 7080.5 - Tel. 095 551441 - Fax 095 501522 - PEC: creditoetneo@actaliscertymail.it  
 Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano S.p.A.  
 Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P. IVA 02529020220  
 Aderente al fondo di garanzia dei depositanti del Credito Cooperativo  
 Aderente al fondo di garanzia degli obbligazionisti

La dinamica temporale dei reclami non evidenzia anomalie degne di nota.

Si allega alla presente copia del registro reclami alla data odierna.

Catania, 11 aprile 2019

  
Ufficio Reclami