

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

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, aggiornate con il provvedimento del 19 marzo 2019, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Il tema dei reclami riveste per Banca del Mezzogiorno – Mediocredito Centrale S.p.A. ("MCC") una crescente rilevanza, non solo in virtù delle citate disposizioni ma anche perché i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi, oltre che rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, contenendo eventuali rischi reputazionali.

Nel corso del 2020, MCC ha registrato **n. 6 reclami**. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è di 22 giorni, al di sotto del termine massimo di 60 giorni¹ di calendario attualmente previsto dalla normativa per i reclami bancari.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami relativo all'anno 2020.

Dettaglio gestione dei reclami anno 2020	N. reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	1	16.7%
Non accolti	5	83.3%
Totale	6	100 %

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e MCC, relativa a prodotti e servizi dalla medesima gestiti, il Cliente può presentare un reclamo, in forma scritta, indirizzato a:

Banca del Mezzogiorno - Mediocredito Centrale S.p.A.

Ufficio Reclami

Viale America, n. 351 – 00144 Roma

e-mail: sectionlegalebanca@mcc.it

PEC: reclami@postacertificata.mcc.it

¹ Il tempo massimo di riposta - pari a 60 giorni di calendario - si applica a partire dalla data indicata nel provvedimento di adozione delle modifiche alle disposizioni di Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, vale a dire dal 1 ottobre 2020. Fino a tale data, i tempi massimi di risposta erano pari a 30 giorni di calendario.