

**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 2018

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 2018, MCC ha registrato n. 12 reclami. I reclami pervenuti risultano tutti evasi. Il tempo medio di evasione è di 24 giorni, al di sotto del termine massimo di 30 giorni di calendario previsto dalla normativa per i reclami bancari. Dei reclami pervenuti, solo uno è stato evaso oltre i 30 giorni dalla ricezione poiché inoltrato alla funzione preposta alla gestione dei reclami a ridosso della scadenza prevista.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami anno 2018.

Dettaglio gestione dei reclami Anno 2018	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	4	33.4%
Non accolti	8	66.6%
Totale	12	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

Fax: 06 479127854

e-mail: sectionlegalebanca@mcc.it

PEC: reclami@postacertificata.mcc.it