

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modifiche)

### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2019

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla **Banca di Credito Cooperativo di Leverano**, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2019, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio e motivo, e per esito.

### RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

TIPOLOGIA DI CLIENTELA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Privato	23	74%
Intermedio	5	16%
Altro	3	10%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**CLIENTE PRIVATO:** "soggetto che riveste la qualifica di consumatore" ai sensi dell'art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato, cioè per finalità estranee all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

**CLIENTE INTERMEDIO:** artigiano, professionista, commerciante, associazioni e società di persone.

**ALTRO:** tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, Pubbliche Amministrazioni, altre imprese).

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aperture di credito in conto corrente	<i>Condizioni economiche</i>	1	3%
Assegni	<i>Condizioni economiche</i>	1	3%
	<i>Segnalazione in CAI</i>	1	3%
Bonifici	<i>Esecuzione operazione</i>	1	3%
Carte di credito	<i>Operazioni fraudolente con carta smarrita</i>	1	3%
Carte di debito	<i>Malfunzionamento ATM</i>	17	55%
	<i>Addebito operazioni POS</i>	1	3%
Mutui	<i>Condizioni economiche/piano di ammortamento/garanzia ipotecaria</i>	1	3%
Altre forme di finanziamento e garanzie	<i>Mancata concessione fido per cessione crediti</i>	1	3%
Altri servizi di incasso e pagamento	<i>Addebiti SEPA</i>	2	6%
Altro	<i>Richiesta documentazione art. 119 TUB</i>	1	3%
	<i>Segnalazione in Centrale Rischi/CRIF</i>	3	10%
<b>Totale</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

---

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

<b>ESITO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Accolto/Parzialmente accolto	19	61%
Non accolto	12	39%
Irricevibile	-	-
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, sul totale dei reclami ricevuti pari a n° 31, alla data del 31 dicembre 2019, 28 devono ritenersi composti.

<b>RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO</b>
--

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2019 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.