

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 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami/lamentele pervenute nel corso del 2020, 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	38	69%
Intermedio	6	11%
Altro	11	20%
Totale	55	100%

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
Depositi a risparmio	<i>Condizioni economiche</i>	1	2%
Assegni	<i>Pagamento tardivo</i>	1	2%
Bonifici	<i>Esecuzione operazione</i>	2	4%
Carte di debito	<i>Malfunzionamento ATM/Errato utilizzo apparecchiature</i>	42	75%
	<i>Operazioni on-line fraudolente</i>	1	2%
Mutui	<i>Condizioni economiche/piano di ammortamento/garanzie</i>	2	4%
Altre forme di finanziamento e garanzie	<i>Mancata concessione finanziamento art. 13 comma 1, lett. m) DL Liquidità</i>	3	5%
Altri servizi di incasso e pagamento	<i>Esecuzione operazione</i>	1	2%
Altro	<i>Segnalazione in Centrale Rischi/CRIF</i>	2	4%
Totale		55	100%

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	43	78%
Non accolto	11	20%
Irricevibile	1	2%
Totale	55	100%

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 (60 giorni per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari e finanziari pervenuti a partire dal 01/10/2020).

In sintesi, sul totale dei reclami ricevuti pari a n° 55 alla data del 31 dicembre 2020, 53 devono ritenersi composti.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2020 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.