

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 2021

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami/lamentele pervenuti nel corso del 2021, 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	24	67%
Intermedio	7	19%
Altro	5	14%
Totale	36	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
Conti correnti	<i>Applicazione Condizioni</i>	1	2,78%
	<i>Esecuzione operazioni</i>	2	5,56%
Assegni	<i>Impagato per irregolarità nella girata</i>	1	2,78%
Carte di debito	<i>Malfunzionamento ATM/Errato utilizzo apparecchiature</i>	24	66,67%
	<i>Operazioni on-line fraudolente</i>	2	5,56%
Mutui	<i>Piano di rientro sofferenza</i>	1	2,78%
Polizze assicurative	<i>Condizioni attivazione polizza collettiva</i>	1	2,78%
Altri servizi di incasso e pagamento	<i>Storno operazioni Esercente POS</i>	1	2,78%
Altro	<i>Segnalazione in Centrale Rischi/CRIF</i>	2	5,56%
	<i>Richiesta documentazione</i>	1	2,78%
Totale		36	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	29	80%
Non accolto	6	17%
Irricevibile	1	3%
Totale	36	100%

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito 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° 36 alla data del 31 dicembre 2021, 34 devono ritenersi composti.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO
--

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2021 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.