

**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 2022

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 2022 – 31 dicembre 2022.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami/lamentele pervenuti nel corso del 2022, 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	6	30%
Intermedio	7	35%
Altro	7	35%
Totale	20	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
Apertura di credito in conto correnti	<i>Promesse non mantenute e/o aspettative indotte</i>	1	5%
Assegni	<i>Emissione assegni / Segnalazione CAI</i>	1	5%
Anticipazioni SBF/Anticipo Fatture	<i>Mancata attivazione del servizio / Addebito commissioni</i>	1	5%
Carte di debito	<i>Malfunzionamento ATM/Errato utilizzo apparecchiature</i>	15	75%
Carte prepagate	<i>Utilizzo fraudolento per operazioni on-line</i>	1	5%
Altri servizi di incasso e pagamento	<i>Addebito canone POS</i>	1	5%
Totale		20	100%

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	16	80%
Non accolto	4	20%
Irricevibile	0	0%
Totale	20	100%

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa esterna ed interna.

La Banca provvede a rispondere ai reclami non appena terminati i necessari accertamenti e comunque entro i seguenti termini:

- **60 giorni** (reclamo inerente prodotti e servizi bancari e finanziari),
- **60 giorni** (reclamo inerente servizi di investimento),
- **45 giorni** (reclamo inerente servizi assicurativi),
- **15 giorni** lavorativi (reclamo inerente servizi di pagamento). In quest'ultimo caso, in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro i 15 giorni lavorativi, invia una prima risposta indicando le ragioni del differimento della risposta definitiva al reclamo e specificando il termine entro il quale fornirà la risposta definitiva. In ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 giorni lavorativi.

In sintesi, sul totale dei reclami ricevuti pari a n° 20 alla data del 31 dicembre 2022, 18 devono ritenersi composti.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2022 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.