

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 2023

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 2023 – 31 dicembre 2023.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami/lamentele pervenuti nel corso del 2023, 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	7	88%	
Intermedio	1	13%	
Altro	0	0%	
Totale	8	100%	
<p>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.</p> <p>CLIENTE INTERMEDIO: artigiano, professionista, commerciante, associazioni e società di persone.</p> <p>ALTRO: tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, Pubbliche Amministrazioni, altre imprese).</p>			
TIPOLOGIA DI RAPPORTO	MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti generali	<i>Rapporti con la clientela</i>	1	12,50%
Assegni	<i>Efficienza dei servizi</i>	1	12,50%
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1	12,50%
Carte di credito	<i>Esecuzione operazioni</i>	1	12,50%
Depositi a Risparmio	<i>Mancata consegna documenti</i>	1	12,50%
Mutui ipotecari	<i>Merito di credito o simili</i>	1	12,50%
	<i>Condizioni economiche</i>	1	12,50%
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	1	12,50%
Totale		8	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	2	25%
Non accolto	6	75%
Irricevibile	0	0%
Totale	8	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° 8 alla data del 31 dicembre 2023, 7 devono ritenersi composti.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2023 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento e/o su attività di distribuzione assicurativa.