

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 2024

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 2024 – 31 dicembre 2024.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami/lamentele pervenuti nel corso del 2024, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, 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	60%	
Intermedio	1	10%	
Altro	3	30%	
Totale	10	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
Apertura di credito in c/c	Ritardi e altro	1	10%
Assegni	Merito del credito o altro	1	10%
Conti correnti	Successioni	1	10%
	Ritardi e altro	1	10%
	Mancanza di assistenza	1	10%
Crediti di firma	Mancata consegna documenti	1	10%
Fideiussioni	Segnalazioni a Centrale Rischi e SIC	2	20%
Mutui	Segnalazioni a Centrale Rischi e SIC	1	10%
Servizi di incasso e pagamento	Errata/mancata esecuzione operazioni	1	10%
Totale		10	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	3	30%
Non accolto	7	70%
Irricevibile	0	0%
Totale	10	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.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

TIPOLOGIA DI CLIENTELA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Privato	2	100%
Intermedio	0	0%
Altro	0	0%
Totale	2	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	ESITO DEL RECLAMO	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Dossier titoli	Ritardi nella chiusura di rapporti e/o nel trasferimento delle disponibilità liquide e degli strumenti finanziari ad altro intermediario	1	Accolto	50%
Trading on-line	Mancata esecuzione degli ordini	1	Non accolto	50%
Totale		2	1	100%

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI ASSICURATIVI

Si comunica che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2024 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi legati all'attività di distribuzione assicurativa.

§§§

In sintesi, sul totale dei reclami ricevuti pari a n° **12** alla data del 31 dicembre 2024, **12** devono ritenersi composti.