

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2010

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*” prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Da sempre l'operato della Banca di Credito Cooperativo di Terra d'Otranto è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione della propria clientela e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente. Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la Banca ed il Cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione. Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca di Credito Cooperativo di Terra d'Otranto nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2010 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

In questo periodo sono stati registrati dalla Banca n. 2 reclami provenienti dalla Clientela la cui tipologia è indicata nella seguente tabella.

<b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2010</b>				
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento			2	
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>				
<b>Fascia di clientela interessata</b>	Conti correnti			
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	0	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Servizi di incasso (RI.BA., MAV, RID e Freccia)			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Mutui e altre forme di finanziamento			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Bonifici			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	2	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Titoli e Assicurazioni			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Carte di credito			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Carte di debito			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
	<i>Altri Clienti</i>	0		
Assegni/cambiali				
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0		
	<i>Altri Clienti</i>	0		
Altro				
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0		
	<i>Altri Clienti</i>	0		

<sup>1</sup> **Clienti al dettaglio:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore ai 2 milioni di euro.

<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Conti correnti</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Servizi di incasso (RI.BA., MAV, RID e Freccia)</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Bonifici</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	2
	<b>Titoli e Assicurazioni</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Carte di credito</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Carte di debito</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro</i>	0	
<b>Assegni/cambiali</b>		
<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro</i>	0	
<b>Altro</b>		
<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
<i>Applicazione condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Altro</i>	0	

Relativamente ai n. 2 reclami pervenuti è stato presentato ricorso all'ABF, organismo stragiudiziale delle controversie.

Si evidenzia da ultimo come Banca non ha ricevuto nell'anno alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.