

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 per l'anno 2019

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 Terra d'Otranto** da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso dell'anno 2019 sono stati registrati dalla Banca **n. 10** reclami, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella, riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2019			
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		10	
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio</i> ¹	1
		<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>	3
		<i>Altri Clienti</i>	0
	Bonifici		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<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	

¹ **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.

		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Assegni/cambiali			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
	Altro			
		<i>Clienti al dettaglio</i>	5	
		<i>Altri Clienti</i>	0	
Motivo del reclamo	Conti correnti			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
		<i>Altro</i>	0	
	Servizi di incasso (RI.BA., MAV, RID e Freccia)			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
		<i>Altro</i>	0	
	Mutui e altre forme di finanziamento			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	1	
		<i>Altro</i>	1	
	Bonifici			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
		<i>Altro</i>	0	
	Titoli e Assicurazioni			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
		<i>Altro</i>	0	
	Carte di credito			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
		<i>Applicazione condizioni</i>	0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
		<i>Altro</i>	0	
	Carte di debito			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
	<i>Applicazione condizioni</i>	0		
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0		
	<i>Altro</i>	0		
Assegni/cambiali				

	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
Altro	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	5

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito in tutti i casi 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. Nel complesso dei reclami ricevuti, non risulta a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF - ADR ecc...).

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n.10, di cui n.5 conclusi a favore del cliente.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica, infine, che nel corso dell'anno **2019**, la Banca non ha ricevuto alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.