

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 2020

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 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso dell'anno 2020 sono stati registrati complessivamente **n. 05** reclami, di cui n. 01 in ambito assicurativo, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella, recante anche una suddivisione a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Si comunica che nel corso dell'anno **2020**, la Banca ha ricevuto **n. 04** reclami in ambito bancario e finanziario, indicati analiticamente per prodotto/ motivo nella tabella sottostante

NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	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 - Consumatori</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			

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>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
Motivo del reclamo	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	1
		<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>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	1
		<i>Altro: mancata concessione; segnalazione in CRIF</i>	2
	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>	0
	<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>	0

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 pervenuti nell'anno 2020 in ambito bancario/ finanziario risulta essere pari a **n. 04**, conclusi a favore della Banca.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica che nel corso dell'anno **2020**, la Banca non ha ricevuto alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI ASSICURATIVI

Si comunica che nell'anno **2020** è pervenuto **n. 1** reclamo avente ad oggetto prodotti assicurativi, rispetto al quale BCC Terra d'Otranto **non è legittimata passivamente**. Ai sensi della Politica di Gruppo GBCI-POL-S16-06-R01 vigente, anche se l'attività si è esaurita nella trasmissione del reclamo all'Ente legittimato (nella fattispecie, BCC Assicurazioni S.p.A. e BCC Credito Consumo S.p.A.), il reclamo deve essere tuttavia, annotato all'interno del Registro Reclami della Società che lo ha ricevuto, nella Sezione dedicata.

Lecce, 12 gennaio 2021

Banca di Credito Cooperativo di Terra d'Otranto
La Direzione Generale