

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 2021

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 2021 – 31 dicembre 2021.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati complessivamente registrati dalla Banca **n. 14** 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 2021			
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento			14
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	2
		<i>Altri Clienti</i>	2
	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>	1
		<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>	1
	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>	1
	Assegni/cambiali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	2
		<i>Altri Clienti</i>	1
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	3
		<i>Altri Clienti</i>	1
Motivo del reclamo			
	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<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>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	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>	1
		<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>	1
		<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>	2
		<i>Altro</i>	0
	Altro		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	6
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	4

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito in tutti i casi di fornire al cliente riscontro formale e tempestivo degli accertamenti svolti nei nuovi termini fissati dalla normativa, vale a dire in:

- **60** giorni dal ricevimento per i reclami in ambito Bancario/ Finanziario/ Servizi Investimento;
- **45** giorni in ambito Servizi Assicurativi;
- **15** giorni in ambito Servizi di Pagamento.

Nel complesso dei reclami ricevuti, non risulta a tutt'oggi essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie bancarie (es. ABF – ADR ecc...).

Risulta invece, introdotta una domanda giudiziale innanzi al Tribunale di Lecce, anche se il reclamo da cui origina non è stato registrato nell'anno 2021, ma antecedentemente.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 14, di cui n. 4 conclusi a favore del cliente.

In considerazione della natura/oggetto dei reclami presentati e della risoluzione in favore dei clienti di una percentuale leggermente inferiore al 30%, si ritiene che il lieve aumento delle lamentele registratosi sia puramente fisiologico rispetto alla crescita avuta dalla Banca e che non rappresenti pertanto, un indicatore patologico.

Si segnala infine, che ben 5 reclami su 14 hanno riguardato la segnalazione nelle centrali di allarme/ rischio. Benché di essi solo 1 su 5 abbia trovato accoglimento, le lamentele comunque pervenute rappresentano un indicatore non trascurabile della forte attenzione che la clientela dedica sempre più all'aspetto segnaletico del proprio nominativo, per gli indubbi pregiudizi che ne derivano.

Il tema della classificazione in ambito creditizio si impone pertanto, quale **focus** di particolare attenzione per gli Intermediari Finanziari.

RECLAMI RELATIVI AI SERVIZI DI INVESTIMENTO

Si comunica, infine, che nel corso dell'anno **2021**, la Banca ha ricevuto un solo reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento, rigettato poiché infondato.

Lecce, 23 febbraio 2022

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