

**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 2022

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 2022 – 31 dicembre 2022.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati complessivamente registrati dalla Banca **n. 14** reclami, le cui tipologie sono riassunte complessivamente nella seguente tabella, riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2022			
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		14	
<u>DATI REGISTRATI SU TUTTI I RECLAMI</u>		RECLAMI	
Fascia di clientela interessata	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	3
		<i>Altri Clienti</i>	1
	Servizi di incasso (RI.BA., MAV, RID e Freccia)		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
		<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>	1	
Carte di debito			

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
	Assegni/cambiali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	2
		<i>Altri Clienti</i>	4
Motivo del reclamo	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	2
		<i>Applicazione condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	1
		<i>Altro</i>	1
	Servizi di incasso (RI.BA., MAV, RID e Freccia)		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	1
		<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>	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>	1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	Carte di credito		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione condizioni</i>	1
		<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>	6

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 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.

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

Non risultano introdotte altresì, domande giudiziali conseguenti all'esperimento di reclami.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 14, di cui n. 2 conclusi a favore del cliente.

Si comunica, nello specifico, che nel corso dell'anno **2022**, la Banca ha ricevuto

- n. 1 reclamo in materia di Servizi Assicurativi, in ordine al quale è intervenuta rinuncia del reclamante, mentre
- non si registrano reclami in ambito Servizi di Investimento.

Lecce, 30 gennaio 2023

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