

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 2025

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 2025 – 31 dicembre 2025.

Nel corso dell'anno 2025 sono stati complessivamente registrati dalla Banca **n. 12** 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 2025		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		12
<u>DATI REGISTRATI SU TUTTI I RECLAMI</u>		RECLAMI
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>	
	<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>	0
	<i>Altri Clienti</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.

Fascia di clientela interessata	Titoli e Assicurazioni		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	Carte di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
		<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>	3
		<i>Altri Clienti</i>	0
	Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	7
	<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>	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>	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>	1
	<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>	3
	<i>Altro</i>	0
Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	8

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 di calendario per reclami aventi ad oggetto i Servizi Bancari e Finanziari;
- **60** giorni di calendario per reclami aventi ad oggetto i Servizi di Investimento e la Distribuzione di prodotti di investimento assicurativi;
- **45** giorni di calendario per reclami aventi ad oggetto l'attività di Distribuzione Assicurativa svolta da dipendenti e collaboratori;
- **15** giorni di calendario per reclami aventi ad oggetto i Servizi di Pagamento.

Nell'ambito dei reclami ricevuti, risulta pendente a tutt'oggi n° 1 ricorso innanzi all'ABF (es. ABF - ADR ecc...).

Non risultano introdotte domande giudiziali conseguenti all'esperienza di reclami.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. **12**, di cui n. 6 accolti e n° 1 parzialmente accolto.

Si comunica, che nel corso dell'anno **2025**, la Banca non ha ricevuto reclami in ambito Servizi di Investimento e in materia di Servizi Assicurativi.

Lecce, 26 gennaio 2026

Il Responsabile della Funzione Reclami

avv. **Serena De Vergori**


