

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 – Supp.Ord.n.170- ultimo
aggiornamento 9 febbraio 2011)

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 BCC Basilicata Credito Cooperativo di Laurenzana e Comuni Lucani S.C., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, **nel periodo 1° gennaio 2020- 31 dicembre 2020.**

Nel corso del 2020, sono stati registrati dalla Banca n.21 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nelle seguenti tabelle riportanti anche una suddivisione degli stessi a seconda la fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Periodo di riferimento 2019

Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento		
Reclami suddivisi per tipologia di prodotto		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti	
	Clienti al dettaglio (1)	7
	Altri clienti	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	Clienti al dettaglio	1
	Altri Clienti	
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	Clienti al dettaglio	1
	Altri Clienti	
	Apertura di credito	
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
	Mutui	
	Clienti al dettaglio	8
Altri Clienti		
Deposito a risparmio		
Clienti al dettaglio		
Altri Clienti		
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali		
Clienti al dettaglio		
Altri Clienti		
Altre Forme di Finanziamento		
Clienti al dettaglio		
Altri Clienti		
Altro		
Clienti al dettaglio	4	
Altri Clienti		

1) Clienti al dettaglio: Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza scopo di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio, non superiore a 2 milioni di euro.

Motivo del reclamo	Conti correnti		
	Esecuzione operazioni		2
	Applicazione delle condizioni		3
	Aspetti organizzativi		
	Comunicazioni e informazioni al cliente		2
	Altro		
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
Esecuzione operazioni		1	
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente			
Altro			
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente			
Esecuzione operazioni			
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente			
Altro		1	
Apertura di credito			
Esecuzione operazioni			
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente			
Altro			
Mutui			
Esecuzione operazioni		1	
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente		7	
Altro			
Depositi a risparmio			
Esecuzione operazioni			
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente			
Altro			
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali			
Esecuzione operazioni			
Applicazione delle condizioni			
Aspetti organizzativi			
Comunicazioni e informazioni al cliente			

	Altro	
	Altre Forme di finanziamento	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione delle condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	
	Altro	
	Altro	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione delle condizioni	2
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	2
	Altro	

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n.21, di cui n.12 conclusi a favore del cliente, n.8 non risolti a favore del cliente - in quanto infondati o trattandosi di richieste per le quali la banca ha svolto l'attività nel giusto rispetto delle disposizioni di vigilanza, statutarie e contrattuali - ed uno in corso di trattazione.

Per un reclamo, nel corso del 2020, è stato fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria.

Per l'anno 2020, la Banca non ha ricevuto reclami avente ad oggetto "servizi di investimento".

Laurenzana, li 25/01/2021

LA DIREZIONE GENERALE