

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