

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 2021

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 2021- 31 dicembre 2021.**

Nel corso del 2021, sono stati registrati dalla Banca n.13 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 2021

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)	2
	Altri clienti	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	Clienti al dettaglio	5
	Altri Clienti	
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
	Apertura di credito	
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
	Mutui	
	Clienti al dettaglio	2
Altri Clienti		
Deposito a risparmio		
Clienti al dettaglio	3	
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	1	
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	1
	Applicazione delle condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	1
	Altro	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	Esecuzione operazioni	3
	Applicazione delle condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	2
	Altro	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
Esecuzione operazioni		
Applicazione delle condizioni		
Aspetti organizzativi		
Comunicazioni e informazioni al cliente		
Altro		
Apertura di credito		
Esecuzione operazioni		
Applicazione delle condizioni		
Aspetti organizzativi		
Comunicazioni e informazioni al cliente		
Altro		
Mutui		
Esecuzione operazioni	2	
Applicazione delle condizioni		
Aspetti organizzativi		
Comunicazioni e informazioni al cliente		
Altro		
Depositi a risparmio		
Esecuzione operazioni	1	
Applicazione delle condizioni	2	
Aspetti organizzativi		
Comunicazioni e informazioni al cliente		
Altro		
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali		

	<p>Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro</p>	
	<p>Altre Forme di finanziamento Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro</p>	
	<p>Altro Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro</p>	1

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.13, di cui n.6 conclusi a favore del cliente, n.6 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 2021, è stato fatto ricorso all'ABF.

Per l'anno 2021, la Banca non ha ricevuto reclami avente ad oggetto "servizi di investimento".

Potenza, li 08/02/2022

LA DIREZIONE GENERALE