

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 2022

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 2022- 31 dicembre 2022.**

Nel corso del 2022, sono stati registrati dalla Banca n.7 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 2022

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	1
	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	1	
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	1	
Altri Clienti		
Altro		
Clienti al dettaglio	2	
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 Applicazione delle condizioni 1 Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni 1 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
	Apertura di credito Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro
	Mutui Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni 1 Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente 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	1
	Comunicazioni e informazioni al cliente	
	Altro	
	Altro	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione delle condizioni	1
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	
	Altro	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.7, di cui n.4 conclusi a favore del cliente, n.3 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.

Per nessun reclamo, nel corso del 2022, è stato fatto ricorso all'ABF.

Per l'anno 2022, la Banca non ha ricevuto reclami aventi ad oggetto "servizi di investimento".

Potenza, lì 11/01/2023

LA DIREZIONE GENERALE