

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 2023

**Bcc Basilicata Credito Cooperativo di Laurenzana e Comuni Lucani
Società Cooperativa**

Sede Legale 85014 Laurenzana (PZ) Via SS 92 n. 50
Direzione generale 85100 Potenza, Piazza Vittime sul lavoro n.2
T+39 0971960211 Fax +39 0971 9960222
segreteria@bccbasilicata.it
www.bccbasilicata.it

PEC bccbasilicata@legalmail.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al registro delle imprese di
Basilicata n. 00114980766

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea Iscritto all'Albo dei
Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la
direzione e il coordinamento. Società partecipante al Gruppo IVA
Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea - Partita Iva 15240741007, Cod. SDI
9GHPLV. Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al
n.4566.60, cod. Abi: 08597. Iscritta all'Albo delle società cooperative
n.A162736. Aderente al Fondo di garanzia dei Depositanti e del Credito
Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

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 2023- 31 dicembre 2023.**

Nel corso del 2023, sono stati registrati dalla Banca n.8 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 2023	
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) 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 5 Altri Clienti
	Deposito a risparmio Clienti al dettaglio Altri Clienti
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito consumatori e prestiti personali Clienti al dettaglio Altri Clienti
	Altre Forme di Finanziamento Clienti al dettaglio 1 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 di reclamo	Conti correnti Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente Esecuzione operazioni Applicazione delle condizioni Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro	1
	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 Aspetti organizzativi Comunicazioni e informazioni al cliente Altro	4 1
	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	1

	Altro	
	Esecuzione operazioni	1
	Applicazione delle condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Comunicazioni e informazioni al cliente	
	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 8, di cui nessuno concluso a favore del cliente - in quanto le doglianze risultavano essere infondate o trattandosi di richieste per le quali la banca ha ritenuto di aver svolto l'attività nel giusto rispetto delle disposizioni di vigilanza, statutarie e contrattuali.

Per nessun reclamo, nel corso del 2023, è stato fatto ricorso all'ABF.

Per l'anno 2023, la Banca non ha ricevuto reclami aventi ad oggetto "servizi di investimento".

Potenza, lì 26/01/2024

LA DIREZIONE GENERALE