

**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 – Suppl. Ord. n. 170 – e successive modificazioni)

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 Banca di Credito Cooperativo di Locorotondo Cassa Rurale e Artigiana 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° **11 reclami**, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti	
		<i>Clienti al dettaglio¹</i> n. 0
		<i>Altri Clienti</i> n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 1
		<i>Altri Clienti</i> n. 1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 0
		<i>Altri Clienti</i> n. 0
	Aperture di credito	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 2
		<i>Altri Clienti</i> n. 0
	Mutui	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 0
		<i>Altri Clienti</i> n. 0
	Depositi a risparmio	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 0
		<i>Altri Clienti</i> n. 0
	Monetica	
		<i>Clienti al dettaglio</i> n. 2
	<i>Altri clienti</i> n. 0	
Altro		
	<i>Clienti al dettaglio</i> n. 4	
	<i>Altri Clienti</i> n. 1	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine 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		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Monetica		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 2
	Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1	
	<i>Altro</i>	n. 3	

Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito di fornire ai clienti riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso. Per i reclami in materia di servizi bancari e finanziari presentati dopo il 1° ottobre 2020 si applicano i nuovi tempi massimi di risposta (60 giorni rispetto ai precedenti 30), previsti alla sezione XI, paragrafo 3 delle “Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”, come modificate dal Provvedimento della Banca d’Italia del 19 marzo 2019; il termine massimo di risposta ai reclami in materia di servizi di pagamento, di cui alla Direttiva PSD2, è invece fissato in 15 giorni lavorativi dalla loro ricezione².

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 11, di cui:

- n° 6 esitati con accoglimento delle istanze del cliente;
- n° 5 riscontrati fornendo chiarimenti a conferma della regolarità delle procedure adottate dalla Banca.

Per nessun reclamo è seguita presentazione di ricorso all’ABF o all’autorità giudiziaria.

Locorotondo, 05/02/2021

² Salvo che in situazioni eccezionali in cui, non potendo fornire risposta entro tale termine, l’intermediario invia al cliente una risposta interlocutoria in cui giustifica il ritardo e specifica un nuovo termine, comunque non superiore ai 35 giorni lavorativi.