



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

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 dell'Adriatico Teramano da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2021 - 31 dicembre 2021.

Totale Reclami pervenuti nel periodo

Nel corso di tale periodo non risulta registrato dalla banca alcun reclamo nell'ambito delle "operazioni soggette alla disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", né per quanto riguarda le "operazioni su strumenti di investimento ai sensi del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob del 29/10/2007" e né per le operazioni di Distribuzione e collocamento prodotti assicurativi ai sensi della normativa IVASS.

<i>Reclami</i>	<i>Accolti</i>	<i>Respinti</i>	<i>Composti/Ritirati</i>	<i>In lavorazione</i>
0	0	0	0	0
0%	0%	0%	0%	0%

Eventuali esposti, che non rientrano nella casistica prevista dalla normativa sui reclami, vengono seguiti dall'Ufficio Legale.

Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) n. 0

Nessun reclamo pervenuto nel periodo o in anni precedenti è sfociato in procedura ADR.

Prospetti dei reclami per tipo prodotto

I reclami ricevuti sono riepilogati nelle seguenti tabelle riportante la suddivisione per tipo prodotto, sia in relazione alla fascia di clientela interessata che al motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto		
FASCIA DI CLIENTELA INTERESSATA:	Conti correnti	
		Clienti al dettaglio ¹ n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Aperture di credito	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Mutui	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Depositi a risparmio	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Altre forme di finanziamento	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Investimento in titoli	
		Clienti al dettaglio n. 0
		Altri Clienti n. 0
	Fondi comuni di investimento e prodotti assicurativi	
	Clienti al dettaglio n. 0	
	Altri Clienti n. 0	
Altri prodotti di investimento		
	Clienti al dettaglio n. 0	
	Altri Clienti n. 0	
Aspetti generali		
	Clienti al dettaglio n. 0	
	Altri Clienti n. 0	

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.

Reclami suddivisi per natura della controversia		
MOTIVI DEL RECLAMO:	Conti correnti	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Aperture di credito	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Mutui	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Depositi a risparmio	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Altre forme di finanziamento	
		Esecuzione operazioni n. 0
		Applicazione delle condizioni n. 0
		Aspetti organizzativi n. 0
		Altro n. 0
	Investimento in titoli	
		Esecuzione operazioni n.0
		Applicazione delle condizioni n.0
		Aspetti organizzativi n.0
		Altro n.0
	Fondi comuni di investimento e prodotti assicurativi	
		Esecuzione operazioni n.0
	Applicazione delle condizioni n.0	
	Aspetti organizzativi n.0	
	Altro n.0	
Altri prodotti di investimento		
	Esecuzione operazioni n. 0	
	Applicazione delle condizioni n. 0	
	Aspetti organizzativi n. 0	
	Altro n. 0	
Aspetti generali		
	Esecuzione operazioni n. 0	
	Applicazione delle condizioni n. 0	
	Aspetti organizzativi n. 0	
	Altro n. 0	

Si informa altresì la clientela che, qualora volesse presentare un reclamo, può farlo:

- ✓ consegnando il reclamo direttamente alla Filiale;
- ✓ scrivendo a: Banca di Credito Cooperativo dell'Adriatico Teramano, Direzione Generale - Ufficio Reclami Via Nazionale per Teramo, 14 - 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE);
- ✓ inviando una mail al seguente indirizzo: reclami.07086@bccadriaticoteramano.it;
- ✓ inviando una pec al seguente indirizzo: 07086.bcc@actaliscertymail.it;
- ✓ inviando un fax al seguente numero: 085/8071535.

L'Ufficio Reclami provvederà a fornire risposta ai reclami che hanno ad oggetto **servizi bancari e finanziari entro il termine massimo di 60 gg. Il termine è ridotto a 45 gg. per i servizi assicurativi ed a 15 gg. lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento PSD2** (e.g. bonifici, addebiti Sepa Direct Debit, addebiti su carte di debito e carte di credito). Per tali servizi, se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere entro i 15 gg. lavorativi, invia risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva; in ogni caso il termine per il riscontro definitivo non supera i 35 gg. lavorativi.