



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 2020 - 31 dicembre 2020.

Totale Reclami pervenuti nel periodo

Nel corso di tale periodo risulta registrato dalla banca **n. 1 reclamo**, nell'ambito delle "operazioni soggette alla disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari":

| <i>Reclami</i> | <i>Accolti</i> | <i>Respinti</i> | <i>Composti/Ritirati*</i> | <i>In lavorazione</i> |
|----------------|----------------|-----------------|---------------------------|-----------------------|
| 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 100% | 100 % | 0% | 0% | 0% |

Le procedure adottate di trattazione dei reclami in ambito TUB hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nessun reclamo registrato invece per quanto riguarda le "operazioni su strumenti di investimento ai sensi del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob del 29/10/2007" e per le operazioni di Distribuzione e collocamento prodotti assicurativi ai sensi della normativa IVASS.

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

Nessuno dei reclami presentati nel corso del 2020 è sfociato in procedura ADR.

Le tipologie di reclamo 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 | |
| | | 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. 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.

| 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. 1 | |
| | 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@fedam.bcc.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.