

## 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 2023 - 31 dicembre 2023.

### Totale Reclami pervenuti nel periodo

Nel corso di tale periodo risultano registrati dalla banca **n. 2 reclami**, 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> |
|----------------|----------------|-----------------|---------------------------|-----------------------|
| 2              | 1              | 1               | 0                         | 0                     |
| 100%           | 50%            | 50%             | 0%                        | 0%                    |

### 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:

| SITUAZIONE COMPLESSIVA DEI RECLAMI RICEVUTI  | NUMERO    |           |
|--|-----------|-----------|
|  | Anno 2022 | Anno 2023 |
| NATURA DEL RECLAMO   |           |           |
| RECLAMI RELATIVI A QUESTIONI NON QUANTIFICABILI<br>(NON INERENTI A CONTROVERSIE DI TIPO ECONOMICO) | 1         | 2         |
| RECLAMI DI NATURA ECONOMICA:   | 1         | 0         |
| RECLAMI FINO A € 50.000  | 0         | 0         |
| RECLAMI TRA € 50.000 E € 100.000   | 1         | 0         |
| RECLAMI OLTRE € 100.000  | 0         | 0         |
| TIPOLOGIA DI CLIENTELA CHE HA PRESENTATO IL RECLAMO  |           |           |

|   |          |          |
|---|----------|----------|
| CLIENTELA PRIVATA (CONSUMATORI)   | 0        | 0        |
| CLIENTELA INTERMEDIA (SMALL BUSINESS, ARTIGIANI, PROFESSIONISTI, COMMERCianti, SCUOLE, ASSOCIAZIONI E SOCIETÀ DI PERSONE) | 0        | 0        |
| ALTRI (ES. ASL, AZIENDE MUNICIPALIZZATE, SOCIETÀ DI CAPITALI, ALTRE IMPRESE...)   | 2        | 2        |
| <b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>   |          |          |
| CONTO CORRENTE E DEPOSITO A RISPARMIO   | 1        | 1        |
| PRODOTTI DI INVESTIMENTO  | 0        | 0        |
| PRODOTTI DI FINANZIAMENTO   | 0        | 0        |
| SERVIZI DI INCASSO E PAGAMENTO  | 1        | 0        |
| POLIZZE ASSICURATIVE  | 0        | 0        |
| ALTRI PRODOTTI E SERVIZI  | 0        | 1        |
| ASPETTI GENERALI  | 0        | 0        |
| PRODOTTI DERIVATI   | 0        | 0        |
| <b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>   |          |          |
| CONDIZIONI  | 0        | 0        |
| APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI   | 0        | 0        |
| ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI   | 1        | 0        |
| DISFUNZIONI APPARECCHIATURE QUALI ATM E POS   | 0        | 0        |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI   | 0        | 0        |
| PERSONALE   | 0        | 0        |
| COMUNICAZIONI /INFORMAZIONI AL CLIENTE  | 0        | 0        |
| FRODI/SMARRIMENTI   | 0        | 0        |
| MERITO DI CREDITO O SIMILI  | 0        | 0        |
| ALTRO   | 1        | 2        |
| <b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>  | <b>2</b> | <b>1</b> |
| DI CUI NUMERO RECLAMI LEGATI A CANALI DISTRIBUTIVI TELEMATICI   | 0        | 1        |
| RECLAMI RITENUTI FONDATI  | 1        | 1        |
| RECLAMI RITENUTI INFONDATI  | 1        | 1        |
| <b>TOTALE RECLAMI RISOLTI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO</b>  | <b>2</b> | <b>1</b> |

| PRONUNCE DELL'ABF E DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA CHE HANNO DEFINITO IN SENSO FAVOREVOLE AI CLIENTI QUESTIONI OGGETTO DI PRECEDENTE RECLAMO, RITENUTO INFONDATO | Anno 2022 | Anno 2023 |
|---|-----------|-----------|
| NUMERO RECLAMI  | 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.

- ° - ° - ° -

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](mailto:reclami.07086@bccadriaticoteramano.it);
- ✓ inviando una pec al seguente indirizzo: [07086.bcc@actaliscertymail.it](mailto: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.