

RENDICONTO ANNUALE SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2023

Si informa che, nel 2023, sono pervenuti complessivamente n. 39 reclami ordinari, di cui 1 su servizi di investimento, nessun reclamo in materia assicurativa. Risultano presentati all'ABF n. 2 ricorsi (su reclami riferiti all'anno 2023), di cui uno risulta rinunciato dalla ricorrente, mentre il secondo siamo in attesa della pronuncia dell'Arbitro. Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF.

Riepilogo

| | | | | | | |
|------------------|-----------------------------|-----------|------------------------------|----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Anno 2023 | Reclami totali | 39 | | | | |
| 39 | Reclami ordinari | 38 | Composti 0 | accolti 4 | respinti 32 | Rinuncia 2 |
| | Servizi investimento | 1 | Nessuno | 0 | 1 | 0 |
| | Assicurativi | | Nessuno | | 0 | 0 |
| Anno 2023 | Ricorsi ABF | 2 | Definito rinuncia | 1 | In attesa di decisione | 1 |

Nel corso dell'anno 2023 sono pervenuti **nr. 39 reclami**.

Tali reclami sono suddivisi in base alla **natura economica** nella Tabella n. 1:

Tabella n. 1

| Reclami Di natura non economica non quantificabili | Reclami di natura economica (fino a 50.000i) | Reclami di natura economica (tra 50.000 e 100.000i) | Reclami di natura economica (oltre 100.000) |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 23 | 15 | 1 | 0 |

Risultano prevalenti i reclami di natura non economica/non quantificabili 23 su 16 di natura economica.

Terre Etrusche di Valdichiana e di Maremma

Credito Cooperativo Società Cooperativa

Sede Legale: Via Porsenna 54 – 53043 Chiusi (SI)

Direzione Generale: Corso Carducci 14 – 58100 Grosseto

T +39 0564 438200 – F +39 0564 412721 – info@bancatema.bcc.it

www.bancatema.it

PEC posta.certificata@pecbancatema.it

Swift ICRAITRRNNO – Codice ABI 08851-8

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Codice Fiscale 01602230532

Codice Univoco Fatturazione 9GHPHLV – Iscrizione REA n. SI 147864

Iscritta all'Albo delle banche e 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.

Iscrizione Albo Cooperative C118280.

Iscrizione Albo Enti Creditizi n. 8063.

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito

Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito

Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).

Nella Tabella n. 2 sono raggruppati per **tipologia di clientela**:

Tabella n. 2

| Privati/Consumatori | Clientela intermedia <i>(artigiani, professionisti, società di persone)</i> | Altro <i>(società di capitali, condomini)</i> |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 31 | 5 | 3 |

Tra i reclami del 2023 prevalgono quelli presentati dalla **categoria privati/ consumatori**.

Nella tabella n.3 vengono raggruppati i reclami per la **tipologia di prodotto oggetto di contestazione**:

Tabella n. 3

| TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO | NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Conto corrente e depositi a risparmio | 10 |
| Prodotti di Investimento | 1 |
| Prodotti di finanziamento | 12 |
| Servizi di incasso e Pagamento | 6 |
| Polizze assicurative | 1 |
| Altri Prodotti e Servizi | 6 |
| Aspetti generali | 3 |
| Prodotti Derivati | 0 |

Prevalgono i reclami sul prodotto di conto corrente e Finanziamento, seguono i reclami in materia di Servizi di incasso e pagamenti e quelli su Altri Prodotti e Servizi.

Nella tabella n. 4 vengono suddivisi i reclami **per motivo prevalente**:

Tabella n. 4

| MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO | NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI | % |
|-------------------------------|-----------------------------|--------|
| Condizioni | 4 | 10,26% |
| Applicazione delle condizioni | 4 | 10,26% |

Terre Etrusche di Valdichiana e di Maremma

Credito Cooperativo Società Cooperativa

Sede Legale: Via Porsenna 54 – 53043 Chiusi (SI)

Direzione Generale: Corso Carducci 14 – 58100 Grosseto

T +39 0564 438200 – F +39 0564 412721 – info@bancatema.bcc.it

www.bancatema.it

PEC posta.certificata@pecbancatema.it

Swift ICRAITRRNNO – Codice ABI 08851-8

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Codice Fiscale 01602230532
Codice Univoco Fatturazione 9GHPHLV – Iscrizione REA n. SI 147864
Iscritta all'Albo delle banche e 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.
Iscrizione Albo Cooperative C118280.
Iscrizione Albo Enti Creditizi n. 8063.
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).

| MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO | NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI | % |
|------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| Esecuzione Operazioni | 12 | 30,77% |
| Disfunzioni di apparecchiature quali ATM e POS | 1 | 2,56% |
| Aspetti organizzativi | 2 | 5,13% |
| Personale | 2 | 5,13% |
| Comunicazione/Informazione al cl. | 12 | 30,77% |
| Frodi e smarrimenti | 0 | 0 |
| Merito di credito | 1 | 2,56% |
| Altro | 1 | 2,56% |

La Tabella n. 5 riepiloga l'attuale situazione complessiva dei reclami.

Tabella n. 5

| ESITI DELLA RISPOSTA AL RECLAMO | NUMERO |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Chiusura della controversia mediante adozione delle misure proposte dalla banca | 0 |
| Chiusura della controversia mediante risposta (reclamo respinto) | 33 |
| Controversia pendente nelle more di procedimento civile. | 0 |
| Chiusura del reclamo con accettazione proposta transattiva | 0 |
| Chiusura del reclamo con accoglimento richiesta del cliente | 4 |
| Chiusura reclamo per rinuncia del cliente | 2 |

=*=

Terre Etrusche di Valdichiana e di Maremma

Credito Cooperativo Società Cooperativa

Sede Legale: Via Porsenna 54 – 53043 Chiusi (SI)

Direzione Generale: Corso Carducci 14 – 58100 Grosseto

T +39 0564 438200 – F +39 0564 412721 – info@bancatema.bcc.it

www.bancatema.it

PEC posta.certificata@pecbancatema.it

Swift ICRAITRRNNO – Codice ABI 08851-8

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, Partita IVA 15240741007 - Codice Fiscale 01602230532
Codice Univoco Fatturazione 9GPHPLV – Iscrizione REA n. SI 147864
Iscritta all'Albo delle banche e 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.
Iscrizione Albo Cooperative C118280.
Iscrizione Albo Enti Creditizi n. 8063.
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).