

## RENDICONTO ANNUALE SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2024

Si informa che, nel 2024, sono pervenuti sono stati ricevuti n° 20 reclami (trend in diminuzione rispetto all'anno 2023) di cui n.6 relativi a Prodotti di Finanziamento, n. 5 relativi a Servizi di Incasso e pagamento, 4 su conti correnti, 4 su altri prodotti e servizi, 1 su aspetti generali.

Nel periodo rendicontato non sono pervenuti reclami sui servizi di investimento, né in ambito assicurativo.

Nel corso del 2024 è pervenuta una domanda di mediazione su n. 1 reclamo. La mediazione ha avuto esito negativo per mancato accordo tra le parti.

Nel corso dell'anno sono pervenuti n. 6 ricorsi davanti all'ABF di cui 2 dichiarati inammissibili, 1 infondato, 2 estinti per rinuncia del cliente; 1 ricorso risulta ancora pendente al termine dell'anno, in attesa di decisione. Non sono pervenuti ricorsi all'ACF nel corso del periodo di indagine. Non risulta infine nessuna causa passiva promossa nel corso dell'anno 2024 rispetto a questioni oggetto di precedenti reclami.

### Riepilogo

**Tabella 1- Tipologia prodotto/servizio**

2024	totale	respinti	accolti	Parzialmente accolti	pendenti	Esborso euro
Conto corrente e depositi a risparmio	4	2	2			1.402,10
Prodotti di Investimento						
Prodotti di finanziamento	6	4	2			
Servizi di incasso e Pagamento	5	4	1			250,00
Polizze assicurative						
Altri Prodotti e Servizi	4	3	1			

#### **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).

Aspetti generali	1	1				
Prodotti Derivati						
<b>Totali pervenuti nell'anno</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.652,10</b>

Tali reclami sono suddivisi in base alla natura economica:

**Tabella n. 2**

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)
8	12	0	0

Nella Tabella n. 3 i reclami sono raggruppati per tipologia di clientela:

**Tabella n. 3**

Privati/Consumatori	Clientela intermedia (artigiani, professionisti, società di persone)	Altro (società di capitali, condomini)
15	1	4

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

**Tabella n. 4**

MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	%
Condizioni		
Applicazione delle condizioni	5	25%
<b>Esecuzione Operazioni</b>	<b>7</b>	<b>35%</b>
Disfunzioni di apparecchiature quali ATM e POS	2	10%
Aspetti organizzativi		

#### 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](mailto:info@bancatema.bcc.it)

[www.bancatema.it](http://www.bancatema.it)

PEC [posta.certificata@pecbancatema.it](mailto: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).

<b>MOTIVO PREVALENTE DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI</b>	<b>%</b>
Personale	1	5%
<b>Comunicazione/Informazione al cl.</b>	3	<b>15%</b>
Frodi e smarrimenti	2	10%
Merito di credito		
Altro		

Le iniziative proposte per la composizione dei reclami accolti e transatti nel 2024 sono sintetizzate nella Tabella n. 6.

**Tabella n. 6**

<b>MODALITA' DI COMPOSIZIONE OFFERTE</b>	<b>NUMERO DI RECLAMI</b>
CONCESSIONI SULLE CONDIZIONI ECONOMICHE	
RIMBORSO	<b>3</b>
STORNO SCRITTURE A DEBITO DEL CLIENTE	
RISARCIMENTO DEL DANNO	
PROVVEDIMENTI ORGANIZZATIVI	
ALTRO	<b>3</b>

=\*=

#### 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](mailto:info@bancatema.bcc.it)

[www.bancatema.it](http://www.bancatema.it)

PEC [posta.certificata@pecbancatema.it](mailto: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).