

RENDICONTO ANNUALE SULL' ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

Banca Terre Etrusche e di Maremma Credito Cooperativo S.c., ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi Bancari e finanziari”, riporta di seguito il rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2020.

Si precisa che sono pervenuti complessivamente n. 48 reclami ordinari (nessun reclamo in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa), di cui 25 nel primo semestre e 23 nel secondo semestre, che hanno coinvolto n. 19 filiali della Banca.

Non risulta alcun ricorso davanti all'ACF.

Risultano presentati all'ABF n. 4 ricorsi di cui n. 1 dichiarato inammissibile, e n.3 ancora in attesa di esito.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO 1/01/2020 – 31/12/2020 /ESITO

Anno 2020	Reclami totali 48					
	Reclami ordinari	25	Primo semestre	accolti 7	respinti 16	Rinuncia 2
		23	Secondo semestre	accolti 11	Respinti 11	Rinuncia 1
	Servizi investimento	0	Nessuno			
	Assicurativi	0	Nessuno			
	Ricorsi ABF	4	Definito favorevole	1	In attesa di decisione	3

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA RECLAMANTE

PRIVATI	SNC	SAS	CUR FALL.	D.I.
41	2	1	1	3

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA (PRODOTTO/SERVIZIO)

Conto corrente/depositi a risparmio	21
Mutui ed altre forme di finanziamento	7
Servizi incasso e pagamento	12
Altri prodotti e servizi	8

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA CONTROVERSIA

Condizioni economiche	10
Esecuzione operazioni	26
Disfunzioni apparecchiature e sistemi informatici	6
Aspetti organizzativi (Covid)	4
Personale	1
Comunicazione ed informazione	1

RICORSI DAVANTI ALL'ABF: 4

inammissibilità	1
in attesa di esito	3