

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015**

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 di Alberobello e Sammichele di Bari, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2015 – 31 dicembre 2015.

Nel corso del 2015 sono stati registrati dalla Banca n° 9 reclami ordinari le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella, riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

<b>Reclami suddivisi per tipologia prodotto</b>		
<b>Conti correnti</b>		
	Clienti al dettaglio	N.3
	Altri Clienti	N.1
<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
<b>Aperture di credito</b>		
	Clienti al dettaglio	N.1
	Altri Clienti	N.1
<b>Mutui</b>		
	Clienti al dettaglio	N.1
	Altri Clienti	
<b>Depositi a risparmio</b>		
	Clienti al dettaglio	
	Altri Clienti	
<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>		

		Clienti al dettaglio	
		Altri Clienti	
	<b>Servizi di investimento/Altro</b>		
		Clienti al dettaglio	N.2
		Altri Clienti	
	<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>	
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	N.4
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>			
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>			
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
<b>Aperture di credito</b>			
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	N.1
		Aspetti organizzativi	
		Altro	N.1
<b>Mutui</b>			
		Esecuzione operazioni	
	Applicazione delle condizioni	N.1	
	Aspetti organizzativi		
	Altro		
<b>Depositi a risparmio</b>			

		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>			
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
<b>Servizi di investimento/Altro</b>			
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione delle condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	N.2

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, 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.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 9, di cui n.2 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che alla data del 31 dicembre 2015, alla Banca non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dei Prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell' art. 27 bis, comma 1 *quinquies* del D.L. 1/2012.

Alla data del 31.12.2015, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n.1 deve ritenersi ad oggi non ancora composto, mentre con riferimento a n.2 reclami tra quelli non risolti a favore del cliente, risulta essere stato presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria o agli Organismi stragiudiziali delle controversie, ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del D.lgs. n.28/2010.

Alberobello, 31.12.2015

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI  
ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI