



**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 2017

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 2017 – 31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 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:

| Reclami suddivisi per tipologia prodotto | | |
|--|---|---|
| Conti correnti | <i>Clienti al dettaglio¹</i> | 2 |
| | <i>Altri Clienti</i> | 1 |
| Servizi di pagamento regolati in conto corrente | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | |
| | <i>Altri Clienti</i> | |
| Servizi di pagamento non regolati in conto corrente | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | |
| | <i>Altri Clienti</i> | |
| Aperture di credito | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | |
| | <i>Altri Clienti</i> | 1 |
| Mutui | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | 1 |
| | <i>Altri Clienti</i> | |
| Depositi a risparmio | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | |
| | <i>Altri Clienti</i> | |
| Crediti al consumo e prestiti personali | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | 1 |
| | <i>Altri Clienti</i> | |
| Servizi di investimento/Altro | | |
| | <i>Clienti al dettaglio</i> | 1 |
| | <i>Altri Clienti</i> | 2 |
| Conti correnti | | |

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

| | | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|--|
| Motivo del reclamo: | | <i>Esecuzione operazioni</i> | | |
| | | <i>Applicazione delle condizioni</i> | 2 | |
| | | <i>Aspetti organizzativi</i> | | |
| | | <i>Altro</i> | 1 | |
| | Servizi di pagamento regolati in conto corrente | | | |
| | | <i>Esecuzione operazioni</i> | | |
| | | <i>Applicazione delle condizioni</i> | | |
| | | <i>Aspetti organizzativi</i> | | |
| | | <i>Altro</i> | | |
| | Servizi di pagamento non regolati in conto corrente | | | |
| | | <i>Esecuzione operazioni</i> | | |
| | | <i>Applicazione delle condizioni</i> | | |
| | | <i>Aspetti organizzativi</i> | | |
| | | <i>Altro</i> | | |
| | Aperture di credito | | | |
| | | <i>Esecuzione operazioni</i> | | |
| | | <i>Applicazione delle condizioni</i> | | |
| | | <i>Aspetti organizzativi</i> | 1 | |
| | | <i>Altro</i> | | |
| | Mutui | | | |
| | | <i>Esecuzione operazioni</i> | | |
| | | <i>Applicazione delle condizioni</i> | 1 | |
| | | <i>Aspetti organizzativi</i> | | |
| | <i>Altro</i> | | | |
| Depositi a risparmio | | | | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | | | |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | | | |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | | | |
| | <i>Altro</i> | | | |
| Crediti al consumo e prestiti personali | | | | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | | | |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | 1 | | |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | | | |
| | <i>Altro</i> | | | |
| Servizi di investimento/Altro | | | | |
| | <i>Esecuzione operazioni</i> | | | |
| | <i>Applicazione delle condizioni</i> | | | |
| | <i>Aspetti organizzativi</i> | | | |
| | <i>Altro</i> | 3 | | |

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.1 concluso a favore del cliente.

Si segnala che alla data del 31 dicembre 2017, 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.

Si precisa, inoltre, che, con riferimento a n° 1 reclamo non risolto a favore del cliente, risulta essere stato presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.



Alberobello, 31.12.2017

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI
ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI