

**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 2019**

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 2019 – 31 dicembre 2019. Nel corso del 2019 sono stati registrati dalla Banca n° 7 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		
<b>Conti correnti</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.2
	<i>Altri Clienti</i>	n.1
<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.1
	<i>Altri Clienti</i>	
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	
	<i>Altri Clienti</i>	
<b>Aperture di credito</b>		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	

**FILIALI :**

70011 ALBEROBELLO (BA) Via Vittime del Fascismo, 8 - CAB 41320-3  
70010 CORÈGGIA (BA) Via Angelo Turi, 54/56 - CAB 41322-9  
70015 NOCI (BA) Via Repubblica, 143 - CAB 41580-2  
74015 MARTINA FRANCA (TA) Corso dei Mille, 188 - CAB 78930-5  
74017 MOTTOLA (TA) Via Santo Stefano ang. v.le Turi - CAB 78980-0  
75024 MONTESCAGLIOSO (MT) Via San Francesco D'Assisi, 30 - CAB 80370-0

70010 SAMMICHELE DI BARI (BA) Via G. Pastore, 4 - CAB 41660-2  
70010 TURI (BA) Via Benedetto Croce, 39 - CAB 41740-2  
75015 PISTICCI (MT) Piazza dei Caduti, 11 - CAB 80390-8  
70043 MONOPOLI (BA) Via B.P. Fressati s.n. - CAB 41570-3  
75100 MATERA (MT) Via Lucana, 123 - CAB 16100  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Via V.Cosimo Basile 42/A - CAB 41620

**QUICK-BANK :**

70044 POLIGNANO A MARE (BA) Piazza Aldo Moro, 19 - CAB 47627  
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0

		<i>Altri Clienti</i>	
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	
		<i>Altri Clienti</i>	
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	
		<i>Altri Clienti</i>	
	<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	
		<i>Altri Clienti</i>	
	<b>Servizi di investimento/Altro</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	
<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	n.2
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	

**FILIALI :**

70011 ALBEROBELLO (BA) Via Vittime del Fascismo, 8 - CAB 41320-3  
70010 COREGGIA (BA) Via Angelo Turi, 54/56 - CAB 41322-9  
70015 NOCI (BA) Via Repubblica, 143 - CAB 41580-2  
74015 MARTINA FRANCA (TA) Corso dei Mille, 188 - CAB 78930-5  
74017 MOTTOLA (TA) Via Santo Stefano ang. v.le Turi - CAB 78980-0  
75024 MONTESCAGLIOSO (MT) Via San Francesco D'Assisi, 30 - CAB 80370-0

70010 SAMMICHELE DI BARI (BA) Via G. Pastore, 4 - CAB 41660-2  
70010 TURI (BA) Via Benedetto Croce, 39 - CAB 41740-2  
75015 PISTICCI (MT) Piazza dei Caduti, 11 - CAB 80390-8  
70043 MONOPOLI (BA) Via B.P. Fressati s.n. - CAB 41570-3  
75100 MATERA (MT) Via Lucana, 123 - CAB 16100  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Via V.Cosimo Basile 42/A - CAB 41620

**QUICK-BANK :**

70044 POLIGNANO A MARE (BA) Piazza Aldo Moro, 19 - CAB 47627  
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0

		<i>Altro</i>	
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	
<b>Aperture di credito</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
<b>Mutui</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	
<b>Depositi a risparmio</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	
<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>			

**FILIALI :**

70011 ALBEROBELLO (BA) Via Vittime del Fascismo, 8 - CAB 41320-3  
70010 COREGGIA (BA) Via Angelo Turi, 54/56 - CAB 41322-9  
70015 NOCI (BA) Via Repubblica, 143 - CAB 41580-2  
74015 MARTINA FRANCA (TA) Corso dei Mille, 188 - CAB 78930-5  
74017 MOTTOLA (TA) Via Santo Stefano ang. v.le Turi - CAB 78980-0  
75024 MONTECAGLIOSO (MT) Via San Francesco D'Assisi, 30 - CAB 80370-0

70010 SAMMICHELE DI BARI (BA) Via G. Pastore, 4 - CAB 41660-2  
70010 TURI (BA) Via Benedetto Croce, 39 - CAB 41740-2  
75015 PISTICCI (MT) Piazza dei Caduti, 11 - CAB 80390-8  
70043 MONOPOLI (BA) Via B.P. Fressati s.n. - CAB 41570-3  
75100 MATERA (MT) Via Lucana, 123 - CAB 16100  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Via V.Cosimo Basile 42/A - CAB 41620

**QUICK-BANK :**

70044 POLIGNANO A MARE (BA) Piazza Aldo Moro, 19 - CAB 4762T  
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0

		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	
	<b>Servizi di investimento/Altro</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	n. 3

Le procedure adottate per la 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° 7, di cui n.2 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2019, 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

Inoltre si precisa che tutti i reclami pervenuti nel corso dell'anno sono stati "composti" e che nessun reclamo risulta "in definizione".

Si intende "in definizione" il reclamo per il quale è in corso la fase di istruttoria, mentre per reclamo "composto" si definisce un reclamo per il quale entro 30 giorni dalla data di ricevimento la Banca ha trasmesso l'esito al cliente ovvero conciliato ovvero è stato ritirato dallo stesso.

Infine si rende noto che, alla data odierna, non risulta essere stato presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria in relazione ai reclami "non risolti" nel corso dell'esercizio 2019.

Alberobello, 31.12.2019

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI  
ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI**

**FILIALI :**

70011 ALBEROBELLO (BA) Via Vittime del Fascismo, 8 - CAB 41320-3  
70010 COREGGIA (BA) Via Angelo Turi, 54/56 - CAB 41322-9  
70015 NOCI (BA) Via Repubblica, 143 - CAB 41580-2  
74015 MARTINA FRANCA (TA) Corso dei Mille, 188 - CAB 78930-5  
74017 MOTTOLA (TA) Via Santo Stefano ang. v.le Turi - CAB 78980-0  
75024 MONTESCAGLIOSO (MT) Via San Francesco D'Assisi, 30 - CAB 80370-0

**QUICK-BANK :**

70010 SAMMICHELE DI BARI (BA) Via G. Pastore, 4 - CAB 41660-2  
70010 TURI (BA) Via Benedetto Croce, 39 - CAB 41740-2  
75015 PISTICCI (MT) Piazza dei Caduti, 11 - CAB 80390-8  
70043 MONOPOLI (BA) Via B.P. Fressati s.n. - CAB 41570-3  
75100 MATERA (MT) Via Lucana, 123 - CAB 16100  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Via V.Cosimo Basile 42/A - CAB 41620  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Piazza Aldo Moro, 19 - CAB 4762T  
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0

**FILIALI :**

70011 ALBEROBELLO (BA) Via Vittime del Fascismo, 8 - CAB 41320-3  
70010 CORÈGGIA (BA) Via Angelo Turi, 54/56 - CAB 41322-9  
70015 NOCI (BA) Via Repubblica, 143 - CAB 41580-2  
74015 MARTINA FRANCA (TA) Corso dei Mille, 188 - CAB 78930-5  
74017 MOTTOLOLA (TA) Via Santo Stefano ang. v.le Turi - CAB 78980-0  
75024 MONTESCAGLIOSO (MT) Via San Francesco D'Assisi, 30 - CAB 80370-0

70010 SAMMICHELE DI BARI (BA) Via G. Pastore, 4 - CAB 41660-2  
70010 TURI (BA) Via Benedetto Croce, 39 - CAB 41740-2  
75015 PISTICCI (MT) Piazza dei Caduti, 11 - CAB 80390-8  
70043 MONOPOLI (BA) Via B.P. Fressati s.n. - CAB 41570-3  
75100 MATERA (MT) Via Lucana, 123 - CAB 16100  
70044 POLIGNANO A MARE (BA) Via V.Cosimo Basile 42/A - CAB 41620

**QUICK-BANK :**

70044 POLIGNANO A MARE (BA) Piazza Aldo Moro, 19 - CAB 41621  
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0