

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 2020

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 2020– 31 dicembre 2020. Nel corso del 2020 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

Reclami suddivisi per tipologia prodotto		
Conti correnti		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	
	<i>Altri Clienti</i>	
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>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	
Aperture di credito		
	<i>Clienti al dettaglio</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. Frassati 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

		<i>Altri Clienti</i>	
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.6
		<i>Altri Clienti</i>	
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.1
		<i>Altri Clienti</i>	
	Crediti al consumo e prestiti personali		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	
		<i>Altri Clienti</i>	
	Servizi di investimento/Altro		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	
		<i>Altri Clienti</i>	
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<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. Frassati 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

		<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>	n.2
Aperture di credito			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
Mutui			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	n.4
Depositi a risparmio			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	n.1
Crediti al consumo e prestiti personali			

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. Frassati 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

		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<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>	

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° 9, di cui n.3 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2020, alla Banca è pervenuta n.1 segnalazione da parte di Prefetto di Matera in relazione ad un'istanza di un cliente 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 2020.

Alberobello, 31.12.2020

**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

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. Frassati 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

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. Frassati 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 41621
75020 MARCONIA (MT) Viale Ontario, 14 - CAB 80391-0