

**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 2011

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 2011 – 31 dicembre 2011.

Nel corso del 2011 sono stati registrati dalla Banca n° **20** 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			
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n.6
		<i>Altri Clienti</i>	n.3
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...2
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...1
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...2
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...1
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...
		<i>Altri Clienti</i>	n. ...
Crediti al consumo e prestiti personali			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...1	
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...1	
Altro			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. ...2	
	<i>Altri Clienti</i>	n. ...	
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...6
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...3
		<i>Altro</i>	n.

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.

Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...3
	<i>Altro</i>	
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...1
	<i>Altro</i>	
Depositi a risparmio		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...
Crediti al consumo e prestiti personali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	n. ...1
Altro		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. ...
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. ...
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. ...
	<i>Altro</i>	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°. **20** di cui n°. **4** conclusi a favore del cliente.

Nel complesso dei reclami pervenuti, n.° **19** reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre con riferimento a n°. **1** reclami risulta ad oggi essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie.