

**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 2012**

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 2012 – 31 dicembre 2012.

Nel corso del 2012 sono stati registrati dalla Banca n° 21 reclami ( di cui n.20 ordinari e n.1 sui servizi di investimento), 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>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>	
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i> <span style="float: right;">n.4</span>
		<i>Altri Clienti</i>
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
		<i>Clienti al dettaglio</i> <span style="float: right;">n.4</span>
		<i>Altri Clienti</i> <span style="float: right;">n.2</span>
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
		<i>Clienti al dettaglio</i> <span style="float: right;">n. 1</span>
		<i>Altri Clienti</i>
	<b>Aperture di credito</b>	
		<i>Clienti al dettaglio</i>
		<i>Altri Clienti</i>
	<b>Mutui</b>	
		<i>Clienti al dettaglio</i> <span style="float: right;">n.6</span>
		<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>		

<sup>1</sup> **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.

		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.4
		<i>Altri Clienti</i>	
<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	
		<i>Altro</i>	n.2
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.5
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.1
		<i>Altro</i>	
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<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>	
		<i>Altro</i>	
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.1
		<i>Altro</i>	n.3
	<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>		
		<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>	n. 1	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>		
	<i>Aspetti organizzativi</i>		
	<i>Altro</i>	n. 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° 21 di cui **n°10 conclusi a favore del cliente**. Alla data del 31.12.2012, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n°15 devono ritenersi ad oggi composti, n°6 risultano in fase di istruttoria (risposta inoltrata al cliente, ma non ancora scaduti i 60 giorni per ritenere il reclamo composto).

Si segnala che alla data del 31 dicembre 2012, 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° 2 reclami non risolti a favore del cliente, risulta essere stato presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria.

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI  
ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI