

**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 2013

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 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati dalla Banca n°28 reclami ordinari (di cui uno 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:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n.09
		<i>Altri Clienti</i>	
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.03
		<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>	n.01
		<i>Altri Clienti</i>	
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.09
		<i>Altri Clienti</i>	n.01
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n.01
		<i>Altri Clienti</i>	
Crediti al consumo e prestiti personali			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.02	
	<i>Altri Clienti</i>		
Servizi di investimento/Altro			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n.02	
	<i>Altri Clienti</i>		
Motivo del	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.02
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.06

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.

reclamo:		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.01	
		<i>Altro</i>		
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n.01	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>		
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n.02	
		<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>	n.01	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>		
		<i>Aspetti organizzativi</i>		
		<i>Altro</i>		
	Mutui			
		<i>Esecuzione operazioni</i>		
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n.09	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.01		
	<i>Altro</i>			
Depositi a risparmio				
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.01		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>			
	<i>Aspetti organizzativi</i>			
	<i>Altro</i>			
Crediti al consumo e prestiti personali				
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n.01		
	<i>Applicazione delle condizioni</i>			
	<i>Aspetti organizzativi</i>			
	<i>Altro</i>	n.01		
Servizi di investimento/Altro				
	<i>Esecuzione operazioni</i>			
	<i>Applicazione delle condizioni</i>			
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n.01		
	<i>Altro</i>	n.01		

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°28 di cui **n°11 conclusi a favore del cliente.**

Si segnala che alla data del 31 dicembre 2013, 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.

Alla data del 31.12.2013, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n. 3 devono ritenersi ad oggi non ancora composti, mentre con riferimento a n. 4 reclami tra quelli non risolti a favore del cliente, risulta essere stato presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria o agli Organismi stragiudiziali delle controversie, ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del D.lgs. n.28/2010

Alberobello, 31.12.2013

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI
ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI