

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 – e successive modificazioni)

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 Conversano, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, **nel periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019**.

Al riguardo, si precisa che la presente relazione attiene esclusivamente ai prodotti e alle attività di natura bancaria e finanziaria svolte dalla Banca. Per le altre tipologie di operazioni o servizi offerte alla clientela (es. di natura assicurativa o di investimento), la Banca osserva le disposizioni dettate dalla rispettiva normativa di riferimento.

Nel corso del **2019** sono stati registrati dalla Banca n° **11** 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 di clientela

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	Depositi a risparmio		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali			
	<i>Consumatori</i>	n. 0	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)			
	<i>Consumatori</i>	n. 0	
Altre forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	

Reclami suddivisi per Oggetto

Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 3
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	

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.

	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 1
Aperture di credito		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 2
Mutui		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 2
Depositi a risparmio		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
Altre forme di finanziamento		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0

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° 11 di cui uno risolto 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. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012.

Alla data del 31 dicembre 2019, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 11 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n° 0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n° 1 reclamo, relativo all'esercizio 2018 risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (ABF), conclusosi con esito favorevole alla Banca; per n° 0 reclami risulta essere stata promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni ovvero adita l'autorità giudiziaria.

Da ultimo, si evidenzia che - in ottemperanza a quanto richiesto dalle ultime modifiche apportate alle Disposizioni di trasparenza - nel sito internet della Banca, al seguente link: <http://www.bccconversanoweb.it/ita/Reclami> sono pubblicizzati l'ufficio responsabile della trattazione dei reclami, nonché le forme di inoltro dei reclami da parte della clientela e di risposta da parte della Banca.