

## 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 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 Conversano, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, **nel periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020**.

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 **2020** sono stati registrati dalla Banca n° **10** 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 dettaglio<sup>1</sup></i>
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
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. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
Mutui		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 4
	<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>
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 1
Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0

<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.

	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 1
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Aperture di credito</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Mutui</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 2
	Applicazione delle condizioni	n. 1
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 2
<b>Depositi a risparmio</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	n. 0
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
	Esecuzione operazioni	n. 0
	Applicazione delle condizioni	n. 0
	Aspetti organizzativi	n. 0
	Comunicazioni e informazioni al cliente	n. 0
	Altro	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° 10 di cui tre risolti a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2020, 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 2020, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 10 reclami devono ritenersi ad oggi composti, n° 0 risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n° 0 reclami risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (ad es. 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.