

## 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 2016

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 2016 – 31 dicembre 2016.

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 2016 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

<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 3
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
		<i>Consumatori</i>	n. 0
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>			
	<i>Consumatori</i>	n. 0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	
	<i>Altri Clienti</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.

### Reclami suddivisi per oggetto

<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
		<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
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 1
		<i>Altro</i>	n. 0
	<b>Aperture di credito</b>		
		<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
	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<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
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito ai consumatori (CCD) e prestiti personali</b>		
		<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
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare ai consumatori (MCD)</b>		
		<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
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<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 n°. 2 conclusi a favore del cliente.

Si segnala che, alla data del 31 dicembre 2016, 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 2016, 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 2015 risulta essere stato presentato ricorso agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF) ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni, conclusosi con esito favorevole alla Banca; di questi ultimi, per n° 0 reclami risulta essere stata 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.

**BCC di Conversano**  
**Ufficio Reclami**  
[reclami@bccconversanoweb.it](mailto:reclami@bccconversanoweb.it)