

**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 2017**

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 Locorotondo Cassa Rurale e Artigiana s.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2017 – 31 dicembre 2017.

Nel corso del 2017 sono stati registrati dalla Banca **n° 5 reclami**, 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	<b>Conti correnti</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i> <sup>1</sup>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<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. 0
	<b>Depositi a risparmio</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Monetica</b>	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
<i>Altri clienti</i>	n. 0	
<b>Altro</b>		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
<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.

<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Conti correnti</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. 2
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</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>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</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>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. 1
	<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>Monetica</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>Altro</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. 1	

Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito, in n° 5 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° 5, di cui:

- n° 1 esitato con accoglimento delle istanze del cliente;
- n° 4 riscontrati fornendo chiarimenti a conferma della regolarità delle procedure adottate dalla Banca.

Di n° 2 reclami, uno è pervenuto come ricorso presentato in tribunale, lo stesso è stato risolto a mezzo atto di transazione; per un altro è pervenuta richiesta di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

Per gli ulteriori reclami non è seguita alcuna presentazione di ricorso all'ABF o all'autorità giudiziaria.

Locorotondo, 12-06-2018