

**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 Locorotondo Cassa Rurale e Artigiana s.c., da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2016 – 31 dicembre 2016.

Nel corso del 2016 sono stati registrati dalla Banca n° **17 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	Conti correnti	
	<i>Clienti al dettaglio</i> ¹	n. 5
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<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. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Monetica	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
<i>Altri clienti</i>	n. 0	
Altro		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 7	
<i>Altri Clienti</i>	n. 2	

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.

Motivo del reclamo	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3
	<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. 4
	Servizi di pagamento 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. 2
	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. 0
	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. 0
	Mutui	
	<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
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 0	
Monetica		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 1	
Altro		
<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. 2	



Le procedure di trattazione dei reclami adottate hanno consentito, in n.14 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 n.2 casi il cliente reclamante ha ritirato il reclamo.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n. 17, di cui:

- n.8 esitati con accoglimento delle istanze dei clienti;
- n.7 riscontrati fornendo chiarimenti a conferma della regolarità delle procedure adottate dalla Banca;
- n.2 sono stati ritirati.

Un reclamo è pervenuto in seguito ad esposto alla Banca d'Italia a cui è stata fornita ampia e dettagliata documentazione a riscontro. Un reclamo è stato presentato per il tramite della associazione dei consumatori. Dei rimanenti reclami non è seguita alcuna presentazione di ricorso all'ABF o all'autorità giudiziaria, né di richiesta di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

Locorotondo, 23 febbraio 2017