



Alta Murgia

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2013

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata, denominata **Ufficio Reclami**, costituita in seno alla Direzione Generale.

Alla presentazione del reclamo si avvia un iter interno di valutazione della doglianza: tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente.

Al Cliente viene fornito un riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca: 30 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 90 giorni per i reclami relativi ai servizi d'investimento.

Con la presente pubblicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca dell'Alta Murgia Credito Cooperativo – S.C. nel periodo **1 gennaio 2013 – 31 dicembre 2013** relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in una sintetica tabella con evidenza del servizio / prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2013		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2013 - 31/12/2013		6
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO /PRODOTTO		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti - D/R	
	clienti al dettaglio <sup>1</sup>	3
	altri clienti	1
	Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)	
	clienti al dettaglio <sup>1</sup>	0
	altri clienti	1
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	clienti al dettaglio <sup>1</sup>	0
	altri clienti	1
Motivi del reclamo	Conti correnti – D/R	
	Esecuzione operazioni	1
	Applicazione condizioni	3
	Aspetti organizzativi	0
	Altro	
	Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)	
	Esecuzione operazioni	1
	Applicazione condizioni	0
	Aspetti organizzativi	0
	Altro	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	Esecuzione operazioni	1
	Applicazione condizioni	0
Aspetti organizzativi	0	
Altro	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 ai 2 milioni di euro.

Dei n. 6 reclami pervenuti n.2 non sono stati accolti, n. 3 sono stati risolti a favore del cliente e n. 1 reclamo è in fase di definizione.

Nel complesso dei reclami ricevuti, non risulta a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso all'Autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie.

Ai fini statistici, si segnala che è pervenuto n. 1 reclamo avente ad oggetto i prodotti collocati dalla Banca. Tale segnalazione è stata tempestivamente trasmessa per competenza all'Uffici Reclami – Iccrea Banca SpA.

Come visualizzabile nella tabella nel periodo di riferimento non sono non sono presenti reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento.