

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2011**

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.

Da sempre l'operato della Banca dell'Alta Murgia è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione della propria clientela e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della BCC con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la Banca ed il Cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della BCC nel periodo 01/01/2011 – 31/12/2011 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Si precisa al riguardo, che in questo periodo non è pervenuto alcun reclamo alla Banca, anche con riferimento ai servizi di investimento.