

RENDICONTO RECLAMI AL 31/12/2015

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.

Si riporta il tabulato dei reclami pervenuti all'ufficio Reclami della Banca dell'Alta Murgia Credito Cooperativo – s.c. da parte della clientela nel periodo **01/01/2015 – 31/12/2015** relativi a prodotti e servizi offerti.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2015		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2015 - 31/12/2015		7
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti - D/R	
	clienti al dettaglio ¹	2
	altri clienti	1
	Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)	
	clienti al dettaglio ¹	
	altri clienti	
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	clienti al dettaglio ¹	3
altri clienti	1	
Motivi del reclamo	Conti correnti – D/R	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	2
	Aspetti organizzativi	
	Altro	1
	Servizi di incasso (RI.BA, MAV, RID e FRECCIA)	
	Esecuzione operazioni	
	Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi	
	Altro	
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	Esecuzione operazioni	2
Applicazione condizioni		
Aspetti organizzativi		
Altro	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 ai 2 milioni di euro.



Banca dell'Alta Murgia C.C. – Soc. Coop.
Aderente al Fondo di Garanzia
dei Depositanti del Credito Cooperativo
Iscritto all'Albo delle Banche al n. 5410
Iscritto all'Albo Soc. Coop. al n. A172989
Iscr. Reg. Imp. di Bari n. 05175940724
C.F./P.IVA 05175940724
www.bccaltamurgia.it

Sede:
70022 Altamura (BA)
Piazza Zandelli, 16
Tel. 080.9949011
Fax 080.9949099
info@bccaltamurgia.it

Sede distaccata:
70033 Corato (BA)
V.le E.Fieramosca, 181
Tel. 080.9949033
Fax 080.9949098
corato@bccaltamurgia.it

Filiale:
70024 Gravina in Puglia (BA)
Via Tripoli, 80
Tel. 080.9949055
Fax 080.9949097
gravina@bccaltamurgia.it

Dei n. 7 reclami pervenuti n.5 non sono stati accolti, n. 2 sono stati risolti a favore dei clienti.

Nel complesso dei reclami ricevuti non sono state presentate istanze di conciliazione presso Organismi di Conciliazione.

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

La Banca non ha ricevuto nel corso del 2015 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.