

RENDICONTO RECLAMI AL 31/12/2016

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 nel periodo 01/01/2016 – 31/12/2016 relativi a prodotti e servizi offerti.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2016			
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01/01/2016 - 31/12/2016			
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO			
Fascia di clientela interessata	Conti correnti - D/R		
		clienti al dettaglio ¹	
		altri clienti	
	Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)		
		clienti al dettaglio ¹	1
		altri clienti	
	Mutui e altre forme di finanziamento		
	clienti al dettaglio ¹		
	altri clienti		
Motivi del reclamo	Conti correnti - D/R		
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
	Servizi di incasso (RLBA, MAV, RID e FRECCIA)		
		Esecuzione operazioni	1
		Applicazione condizioni	
		Aspetti organizzativi	
		Altro	
	Mutui e altre forme di finanziamento		
		Esecuzione operazioni	
		Applicazione condizioni	
	Aspetti organizzativi		
	Altro		

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.

Il reclamo pervenuto non è stato accolto. Il reclamante non ha presentato l'istanza di conciliazione presso Organismi di Conciliazione.

Il Direttore evidenzia, altresì, che la Banca non ha ricevuto nel corso del 2016 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.