

RENDICONTO RECLAMI AL 31.12.2018

PERIODO DI RIFERIMENTO 2018		
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo 01.01.2018 – 31.12.2018		5
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO		
Fascia di clientela interessata	Conti correnti - D/R	
	clienti al dettaglio ¹	2
	altri clienti	
	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	1
	altri clienti	2
	Motivi del reclamo	Conti correnti – D/R
Esecuzione operazioni		
Applicazione condizioni		
Aspetti organizzativi		1
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		
Applicazione condizioni		1
Aspetti organizzativi		
Altro		2

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. 5 reclami pervenuti nel 2018 sono n. 1 è stato accolto.

Nel 2018 due clienti hanno presentato ricorso all'A.B.F. Dei due ricorsi, il primo è stato rigettato dal Collegio di Bari, il secondo invece è stato accolto.

Nel corso del 2018 la Banca non ha ricevuto alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.