

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – ultimo aggiornamento 20 giugno 2012)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Andria Credito Cooperativo, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 non sono pervenuti alla Banca reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

<b>RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>			
<b>Fascia di clientela interessata</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
	<i>Altri Clienti</i>	0	
<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
		<i>Altro</i>	0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
		<i>Altro</i>	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 a 2 milioni di euro.



# BdA

Banca di Andria Credito Cooperativo

<b>Motivo del reclamo</b>	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Aperture di credito</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Mutui</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Depositi a risparmio</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
<i>Altro</i>	0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>		
<i>Esecuzione operazioni</i>	0	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	0	
<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0	
<i>Altro</i>	0	

A tutt'oggi non risultano essere stati presentati ricorsi all'Autorità Giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF) ovvero promosse richieste di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010 in ordine ad operazioni e servizi bancari e finanziari prestati dalla Banca delle tipologie innanzi indicate.

La Banca non ha ricevuto nel corso del 2013 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.