



# BdA

Banca di Andria Credito Cooperativo

## 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 15 luglio 2015)

### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2018

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 2018.

Nel corso del 2018 sono pervenuti alla Banca n.3 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:

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO			
Fascia di clientela interessata	<b>Conti correnti e depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	1
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Carte di credito e di debito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	0
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Bonifici</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
		<i>Altri Clienti</i>	0
	<b>Assegni</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
	<i>Altri Clienti</i>	0	
<b>Domiciliazione utenze</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
	<i>Altri Clienti</i>	0	
<b>Altre tipologie di prodotto</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	0	
	<i>Altri Clienti</i>	0	
Natura della controversia	<b>Conti correnti e depositi a risparmio</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>	1
	<b>Mutui e 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	

<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>Natura della controversia</b>	<b>Carte di credito e di debito</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>Bonifici</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Assegni</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	0
	<i>Altro</i>	0
	<b>Domiciliazione utenze</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 tipologie di prodotto</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	

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In sintesi:

- n.2 reclami ricevuti sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, in quanto è stata evidenziata la regolarità delle condotte adottate dalla Banca;
- n.1 reclamo è stato evaso con esito favorevole per il cliente, avendo la Banca rilevato una gestione dell'operazione non caratterizzata dalla usuale tempestività.

Nel corso del 2018 non sono state promosse dalla clientela procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution).

La Banca non ha ricevuto nel corso del 2018 alcun reclamo relativo all'attività di intermediazione assicurativa.

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