

**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 – e successive modifiche)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

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 2020.

Nel corso del 2020 sono pervenuti alla Banca n.5 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	Conti correnti e depositi a risparmio	
	<i>Clienti privati¹</i>	1
	<i>Clienti intermedi²</i>	0
	<i>Altri³</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	1
	<i>Altri</i>	0
	Carte di credito e di debito	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	Bonifici	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	1
	Assegni - Cambiali	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	1
	Domiciliazione utenze, RID, MAV, ecc.	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
<i>Altri</i>	0	
Altre tipologie di prodotto		
<i>Clienti privati</i>	1	
<i>Clienti intermedi</i>	0	
<i>Altri</i>	0	

¹ **CLIENTI PRIVATI:** soggetti che rivestono la qualifica di consumatori.

² **CLIENTI INTERMEDI:** soggetti che rivestono la qualifica di professionisti, scuole, associazioni e micro imprese (escluse le società di capitali).

³ **ALTRI:** qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.



BdA

Banca di Andria Credito Cooperativo

Natura della controversia	Conti correnti e depositi a risparmio		
		<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
	Mutui e altre forme di finanziamento		
		<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
	Carte di credito e di debito		
		<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
	Bonifici		
		<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
	Assegni - Cambiali		
		<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
	Domiciliazione utenze, RID, MAV, ecc.		
		<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	
Altre tipologie di prodotto			
	<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	

Dei n. 5 reclami ricevuti nel 2020, n. 4 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, in quanto è stata evidenziata la regolarità delle condotte adottate dalla Banca, e uno è in fase di istruttoria. La gestione dei reclami trattati è avvenuta nel rispetto delle normative di riferimento.

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, per tutti i reclami evasi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

Nel corso del 2020:

- è stato presentato un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): lo stesso è stato rigettato;
- non sono stati presentati ricorsi ad altri organismi stragiudiziali di risoluzione di controversie o all'autorità giudiziaria;
- nessun cliente che aveva proposto reclamo ha presentato richiesta di mediazione ai sensi del D.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche.

Nessun reclamo è stato presentato nel corso del 2020 in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa.

8 febbraio 2021