



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 – e successive modifiche)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

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 2021.

Nel corso del 2021 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	Conti correnti e depositi a risparmio	
	<i>Clienti privati¹</i>	0
	<i>Clienti intermedi²</i>	0
	<i>Altri³</i>	0
	Mutui e altre forme di finanziamento	
	<i>Clienti privati</i>	1
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	1
	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>	0
	Assegni - Cambiali	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	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:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

³ **ALTRI:** qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali, altre imprese).



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>	0
	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>	2
	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>	0
	<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>	0
	<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. 3 reclami ricevuti nel 2021, n. 2 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti, in quanto è stata evidenziata la regolarità delle condotte adottate dalla Banca, mentre n. 1 è stato accolto.

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 2021:

- non sono stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- 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 2021 in materia di servizi di investimento e di intermediazione assicurativa.

14 gennaio 2022