

**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 2022**

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 2022.

Nel corso del 2022 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 e depositi a risparmio</b>	
	<i>Clienti privati</i> <sup>1</sup>	0
	<i>Clienti intermedi</i> <sup>2</sup>	0
	<i>Altri</i> <sup>3</sup>	0
	<b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	<b>Carte di credito e di debito</b>	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	<b>Bonifici</b>	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	<b>Assegni - Cambiali</b>	
	<i>Clienti privati</i>	0
	<i>Clienti intermedi</i>	0
	<i>Altri</i>	0
	<b>Domiciliazione utenze, RID, MAV, ecc.</b>	
<i>Clienti privati</i>	0	
<i>Clienti intermedi</i>	0	
<i>Altri</i>	0	
<b>Altre tipologie di prodotto</b>		
<i>Clienti privati</i>	0	
<i>Clienti intermedi</i>	0	
<i>Altri</i>	0	

<sup>1</sup> **CLIENTI PRIVATI:** soggetti che rivestono la qualifica di consumatori.

<sup>2</sup> **CLIENTI INTERMEDI:** small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali).

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

<b>Natura della controversia</b>	<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>	0
	<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
	<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>	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>Assegni - Cambiali</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>Domiciliazione utenze, RID, MAV, ecc.</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	

Nel corso del 2022:

- 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 2022 in materia di servizi di investimento, di intermediazione assicurativa e di Fondi Pensione.

9 gennaio 2023