

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29/07/2009 - pubblicato sulla G. U. n. 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. N. 170 – ultimo aggiornamento il 9 Febbraio 2011)

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta di seguito il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Cassano delle Murge e Tolve da parte della clientela in merito a prodotti e servizi offerti nel periodo 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016.

Nel corso del 2016 sono stati registrati tredici reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- sette reclami riguardavano l'applicazione di condizioni economiche ritenute illegittime su rapporti di conto corrente o mutui;
- due reclami riguardavano la contestazione di risoluzioni contrattuali comminate a vari rapporti bancari (affidamenti, conti correnti, mutui);
- due reclami riguardavano la contestazione in merito alla mancata concessione o alla riduzione di affidamenti;
- un reclamo riguardava la contestazione in merito ad una presunta errata segnalazione presso banche dati pubbliche;
- un reclamo riguardava il rimborso di un assegno circolare non utilizzato.

Nei termini previsti dalla normativa, vale a dire 30 giorni dal ricevimento del reclamo, a tutti i clienti/reclamanti sono stati forniti dall'Ufficio Reclami aziendale i riscontri del caso completi dei necessari chiarimenti, che hanno conseguentemente ed adeguatamente motivato ogni conseguente decisione di accoglimento o di rigetto.

Cassano delle Murge, 31 Dicembre 2016