

**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 2018 – 31 dicembre 2018.

Nel corso del 2018 sono stati registrati otto reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito ad un presunto ritardo in merito all'esecuzione di un'operazione di bonifico;
- un reclamo aveva per oggetto presunte irregolarità nella gestione di conti pignorati;
- un reclamo aveva per oggetto l'applicazione di condizioni economiche ritenute illegittime su rapporti di conto corrente e anticipo;
- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito ad un presunto ritardo in merito all'esecuzione di uno storno di un pagamento effettuato con carta di credito;
- un reclamo aveva per oggetto la lamentela in merito al mancato accoglimento di una richiesta di surroga di un mutuo in essere presso altra Banca;
- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito ad un presunto ritardo in merito ad una richiesta di sostituzione garanzie;
- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito agli adempimenti per la chiusura di un conto intestato ad un cliente defunto;
- un reclamo aveva per oggetto una contestazione in merito alla negoziazione di assegni bancari.

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, 2 gennaio 2019