

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 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati ventuno reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- quattro reclami riguardavano l'applicazione di condizioni economiche (misura dei tassi di interesse, capitalizzazione degli interessi, commissioni varie) ritenute illegittime su rapporti di conto corrente;
- cinque reclami riguardavano segnalazioni in Banche Dati (C.R., CAI, CRIF) ritenute errate;
- dieci reclami riguardanti contestazioni su operazioni eseguite allo sportello, o a valere su rapporti di conto o su affidamenti (addebiti imposte di bollo; operazioni di anticipo o al dopo incasso; escussioni garanzie; negoziazione assegni di terzi; richiesta agevolazioni pubbliche; sospensione pagamenti);
- un reclamo riguardava servizi di pagamento (prelievo con carta Bancomat);
- un reclamo riguarda l'applicazione della normativa in materia di trasparenza (consegna di copia contratti).

Nei termini previsti dalla normativa, vale a dire 30 giorni dal ricevimento del reclamo, a tutti i clienti sono stati forniti dall'Ufficio Reclami aziendale i riscontri del caso completi dei necessari chiarimenti, che hanno conseguentemente motivato il pieno accoglimento di sei reclami ed il rigetto degli altri.

Ad oggi risulta presentato un solo ricorso all'autorità giudiziaria ed uno ad altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (ABF).

Cassano delle Murge, 31 Dicembre 2013