

**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 2015 – 31 dicembre 2015.

Nel corso del 2015 sono stati registrati diciassette reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- cinque reclami riguardavano l'applicazione di condizioni economiche (misura e/o capitalizzazione dei tassi di interesse, commissioni varie) ritenute illegittime su rapporti di conto corrente o mutui;
- tre reclami riguardavano risoluzioni contrattuali comminate a vari rapporti bancari (affidamenti vari, conti correnti);
- sette reclami riguardavano contestazioni su operazioni eseguite allo sportello, o a valere su rapporti di conto o su utilizzo affidamenti;
- un reclamo riguardava la corretta operatività di una polizza assicurativa;
- un reclamo riguardava la richiesta di informazioni e documentazione bancaria.

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 ed adeguatamente motivato ogni conseguente decisione di accoglimento o di rigetto.

Cassano delle Murge, 31 Dicembre 2015