

**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 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati ventotto reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- Un reclamo aveva per oggetto una lamentela riguardante la tempistica della liquidazione della quota societaria a seguito di esclusione dalla compagine della nostra Banca;
- Nove reclami avevano per oggetto lamentele in merito all'applicazione della normativa conseguente all'epidemia COVID 19 (mancata concessione dei finanziamenti, presunti ritardi nella concessione della sospensione dei pagamenti rate mutui, invio preavvisi di revoca per assegni rimasti impagati);
- Otto reclami avevano per oggetto lamentele su operatività di filiale (cambio assegni circolari, operatività INBANK, chiusura conti correnti);
- Quattro reclami avevano per oggetto l'esercizio di diritti successori da parte di coeredi;
- Un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito al disconoscimento di operazioni effettuate con una carta di credito;
- Un reclamo aveva per oggetto una presunta errata segnalazione in una banca dati;
- Tre reclami avevano per oggetto una contestazione in merito all'addebito di commissioni;
- Un reclamo aveva per oggetto la consegna di documentazione bancaria ex art. 119 TUB.

Nei termini previsti dalla normativa, vale a dire 30 giorni dal ricevimento del reclamo (che dal 1 ottobre 2020 sono diventati 60 giorni), 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.