

**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 2012 – 31 dicembre 2012.

Nel corso del 2012 sono stati registrati otto reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- due reclami riguardavano l'applicazione di condizioni economiche (capitalizzazione degli interessi) ritenute illegittime su rapporti di conto corrente;
- tre reclami riguardavano servizi di pagamento (carte di credito ed esecuzione di un bonifico);
- tre reclami riguardavano l'applicazione della normativa in materia di Centrale di Allarme Interbancario (CAI).

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 chiarimenti del caso, che hanno conseguentemente motivato l'accoglimento di due reclami ed il rigetto degli altri.

Ad oggi non risulta presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli altri organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (quali l'ABF).

Cassano, 31 Dicembre 2012