

**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 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2019 sono stati registrati quindici reclami le cui tipologie vengono di seguito riassunte:

- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito al mancato pagamento di SDD;
- due reclami avevano per oggetto una lamentela in merito ad operazioni di compensazione;
- un reclamo aveva per oggetto l'applicazione di condizioni economiche ritenute illegittime su un rapporto di mutuo ipotecario;
- due reclami avevano per oggetto l'esercizio di diritti successori da parte di coeredi;
- due reclami avevano per oggetto una lamentela in merito alla sospensione dell'utilizzo rispettivamente di una apertura di credito e di un conto corrente;
- tre reclami avevano per oggetto errate segnalazioni in banche dati;
- un reclamo aveva per oggetto una lamentela in merito al cattivo funzionamento di un ATM;
- due reclami avevano per oggetto una contestazione in merito all'addebito di commissioni per servizi bancari;
- un reclamo aveva per oggetto il mancato recapito di estratti conto.

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.