

**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 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. n. 170 - e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2020

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Putignano, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 non sono stati registrati dalla Banca reclami ordinari, la cui tipologia è riassunta nella seguente tabella riportante anche una suddivisione dei reclami a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto/servizio

Fascia di clientela interessata:	Conti correnti	
	<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aperture di credito	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
Altri forme di finanziamento		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	
<i>Altri Clienti</i>	n. 0	

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Reclami suddivisi per natura della controversia

Motivo del reclamo:	Conti correnti	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 1
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Altri forme di finanziamento	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0

		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 1 (uno), alla data odierna, ancora in corso.

Alla data del 31 dicembre 2020, nel complesso dei reclami pervenuti in corso d'anno, n° 0 (zero) reclamo deve ritenersi ad oggi composto previo procedimento di mediazione, n. 0 (zero) reclami risultano in fase di istruttoria, mentre con riferimento a n. 1 (uno) reclamo risulta essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF), ovvero promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010.

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO
DI PUTIGNANO