

## 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 2021

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 2021 - 31 dicembre 2021.

Nel corso del 2021 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 dettaglio</i> <sup>1</sup>
	<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

<sup>1</sup> **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

<b>Motivo del reclamo:</b>	<b>Conti correnti</b>	
	<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. 1
	<i>Altro</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>	
	<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
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>	
	<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
	<b>Aperture di credito</b>	
	<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
	<b>Mutui</b>	
	<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
	<b>Depositi a risparmio</b>	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 0	
<b>Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali</b>		
<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	
<b>Altri forme di finanziamento</b>		
<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° 2 (due), di cui, uno conclusosi con Decisione dell'ABF a favore della Banca e un reclamo revocato dallo stesso reclamante.

Alla data del 31 dicembre 2021, 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.

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO  
DI PUTIGNANO