



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2015

Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di *“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 – ultimo aggiornamento 15 luglio 2015) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della BCC di San Giovanni Rotondo nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2015, relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto del reclamo e della relativa motivazione. La classificazione della clientela segue la tassonomia Abi dettata per il monitoraggio periodico dei reclami che prevede la suddivisione in cliente privato, con riferimento ai soggetti che rivestono la qualifica di consumatori; cliente intermedio, ossia professionisti, artigiani, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali); altri, con cui ci si riferisce a qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato n. 8 reclami, dettagliati per tipologia nelle tabelle che seguono.

Numero reclami ricevuti nell'anno 2015			
Reclami per prodotto		Valore assoluto	Percentuale
Fascia di clientela interessata	Conti correnti	3	33.33%
	<i>Cliente Privato</i>		
	<i>Cliente Intermedio</i>	2	
	<i>Altri clienti</i>	1	
	Mutui ed altre forme di finanziamento	1	11.11%
	<i>Cliente Privato</i>	1	
	<i>Cliente Intermedio</i>		
	<i>Altri clienti</i>		
	Bonifici	2	22.22%
	<i>Cliente Privato</i>	1	
	<i>Cliente Intermedio</i>	1	
	<i>Altri clienti</i>		
	Altro	1	11.11%
	<i>Cliente Privato</i>		
	<i>Cliente Intermedio</i>		
	<i>Altri clienti</i>	1	
Violazione codice della privacy	1	11.11%	
<i>Cliente Privato</i>			
<i>Cliente Intermedio</i>			
<i>Altri clienti</i>	1		
Totale		8	100.00%

Degli 8 reclami ricevuti nel 2015, n. 3 sono stati accolti, n. 4 sono stati evasi con esito sfavorevole per i clienti e n. 1 non è stato accolto ed il cliente ha adito alle vie legali.

Si evidenzia da ultimo che la Banca non ha ricevuto nell'anno alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.

