



**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 9 febbraio 2011)

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

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", aggiornate con Provvedimento del 15 luglio 2015 (in vigore dal 01.10.2015) prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della Banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

L'attenzione alla Customer Satisfaction da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti delle esigenze del Cliente.

La gestione dei reclami è affidata ad un'apposita struttura specializzata denominata Ufficio Reclami, costituita in seno all'area Ufficio Controlli, che opera secondo una procedura definita ed approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca. Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza : tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il Cliente. Al cliente reclamante viene sempre fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca : 30giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari, 90giorni per i reclami relativi ai servizi di investimento.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami della Banca nel periodo **1 gennaio – 31 dicembre 2015** relativi alle sole operazioni e servizi bancari e finanziari, non avendo la Banca ricevuto alcun reclamo relativo ai servizi di investimento.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto di reclamo e della relativa motivazione. La classificazione delle operazioni e dei servizi interessati dai reclami, così come la definizione dei motivi di doglianza, seguono la tassonomia ABI (monitoraggio periodico reclami).

In totale, nel periodo di riferimento, la Banca ha registrato un solo reclamo proveniente dalla clientela. Alla data del 31.12.2015 nessun Cliente ha presentato ricorso all'ABF- Arbitro Bancario Finanziario.

| <b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2015</b>                             |   |          |
|--|---|----------|
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento |   | <b>1</b> |
| <b>NUMERO DEI RECLAMI PER MOTIVAZIONE ADDOTTA</b>              |   |          |
| <b>Motivo del reclamo</b>                                      | Conti correnti  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro (ritardata/omessa consegna comunicazioni, mancata chiusura e mancato sblocco del rapporto)        | 0        |
|  | Depositi a risparmio  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro   | 0        |
|  | Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD, e Freccia)   |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro   | 0        |
|  | Mutui e altre forme di finanziamento  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | <b>1</b> |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro   | 0        |
|  | Bonifici  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro   | 0        |
|  | Titoli e Assicurazioni  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro (ritardo recapito comunicazioni)  | 0        |
|  | Carte di Credito e Carte di Debito  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro   | 0        |
|  | Assegni/cambiali  |          |
|  | Esecuzione operazioni   | 0        |
|  | Applicazione condizioni   | 0        |
|  | Aspetti organizzativi   | 0        |
|  | Altro (presenza nell'elenco telematico di assegni riportanti lo stato "circolante" anziché richiamato") | 0        |
| Altro  |   |          |
| Esecuzione operazioni  | 0   |          |
| Applicazione condizioni  | 0   |          |
| Aspetti organizzativi  |   |          |
| Altro (contestazione spesa per richiesta copia contratti)      | 0   |          |

| <b>PERIODO DI RIFERIMENTO 2015</b>                             |   |          |
|--|---|----------|
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento |   | <b>1</b> |
| <b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>            |   |          |
| <b>Fascia di clientela interessata</b>                         | <b>Conti correnti</b>   |          |
|  | Cliente privato (consumatore)   | 0        |
|  | Cliente intermedio (professionisti, artigiani, commercianti, associazioni, scuole e società di persone - escluse società di capitali) | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Depositi a risparmio</b>   |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Servizi di incasso (RI.BA., F24, MAV, SDD, e Freccia)</b>  |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Mutui e altre forme di finanziamento</b>   |          |
|  | Cliente privato   | <b>1</b> |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Bonifici</b>   |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Titoli e Assicurazioni</b>   |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Carte di Credito e Carte di Debito</b>   |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
|  | Cliente intermedio  | 0        |
|  | Altri   | 0        |
|  | <b>Assegni/cambiali</b>   |          |
|  | Cliente privato   | 0        |
| Cliente intermedio   | 0   |          |
| Altri  | 0   |          |
| <b>Altro</b>   |   |          |
| Cliente privato  | 0   |          |
| Cliente intermedio   | 0   |          |
| Altri  | 0   |          |



Da ultimo si riassume le modalità con cui il cliente può presentare reclamo alla Banca, da redigersi in forma scritta : consegna diretta allo sportello, oppure invio mediante raccomandata a/r, fax, e-mail all'indirizzo dell'Ufficio Reclami della Banca :

**BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SPINAZZOLA**

**c.a. Ufficio Reclami**

**Corso Umberto I, 65**

**76014 – SPINAZZOLA BT**

**Tel. 0883683620/ Fax. 0883681606**

**Email : [coopercred@bccspinazzola.bcc.it](mailto:coopercred@bccspinazzola.bcc.it)**

**Pec : [bccspinazzola@legalmail.it](mailto:bccspinazzola@legalmail.it)**

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine Massimo di 30 giorni, per i reclami relative ai prodotti e servizi bancari, e 90 giorni per i reclami attinenti i servizi di investimento. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni o entro i 90 giorni per i reclami attinenti i servizi d'investimento, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a :

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione con che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede in Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it);
- Camera di conciliazione e arbitrato della Consob per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato si può consultare il sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it) , chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Altro organismo abilitato alla mediazione e riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D.Lgs. 28/2010, previamente concordato con la Banca stessa.

Qualora il cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esprimere la procedura di mediazione innanzi all'Organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF oppure, per le controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento, innanzi alla Camera di conciliazione e arbitrato della Consob, secondo le procedure di cui sopra. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato.

Spinazzola, 08/02/2015.