

## BANCA ATESTINA DI CREDITO COOPERATIVO

### 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)

#### Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca Atestina, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2011 – 31 dicembre 2011.

Nel corso del 2011 sono stati registrati dalla Banca n. 6 (sei) reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo.

Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
<b>Fascia di clientela interessata:</b>	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio (1)</i>	n. 4
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Servizi di pagamento non regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Aperture di credito</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 1
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	<b>Crediti al consumo e prestiti personali</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<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.

	<b>Conti correnti</b>
--	-----------------------

<b>Motivo del reclamo:</b>		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 3	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
		<i>Altro</i>	n. 1	
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
		<i>Aspetti organizzativi</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>Altro</i>	n. 0	
	<b>Aperture di credito</b>			
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
		<i>Aspetti organizzativi</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>Altro</i>	n. 0	
	<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>Crediti al consumo e prestiti personali</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>Altre forme di finanziamento</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		

Le procedure adottate circa la 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 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In sintesi, il totale dei reclami risulta pari a n. 6 (sei) di cui n. 1 (uno) concluso in parte a favore del cliente, mentre la risposta all'ultimo reclamo è ancora in fase di analisi.

Nel complesso dei reclami pervenuti, n. 5 (cinque) reclami devono ritenersi ad oggi composti, in quanto ad oggi per i medesimi reclami non risultano presentati ricorsi all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie. (es. ABF).