

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 2010

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 2010 – 31 dicembre 2010.

Nel corso del 2010 sono stati registrati dalla Banca n. 8 (otto) 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		
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<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. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Mutui	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Depositi a risparmio	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Crediti al consumo e prestiti personali	
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
Altre forme di finanziamento		
<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
<i>Altri Clienti</i>	n. 0	

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>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</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>Altro</i>	n. 0
	Aperture di credito	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Mutui	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
	<i>Altro</i>	n. 0
	Depositi a risparmio	
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 0	
Crediti al consumo e prestiti personali		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 1	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
<i>Altro</i>	n. 0	
Altre forme di finanziamento		
<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 1	
<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. 8 (otto) di cui n. 2 (due) conclusi a favore del cliente.

Nel complesso dei reclami pervenuti, n. 7 (sette) reclami devono ritenersi ad oggi composti, mentre con riferimento a n. 1 (uno) reclami risulta ad oggi essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie. (es. ABF).

La Direzione Generale

Este, 20 gennaio 2010.