

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL' ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2017 DELLA BCC DI BUCCINO

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2016.

| TIPOLOGIA DI RAPPORTO | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|--|-------------------------|--------------------------|
| Conti correnti o depositi | | |
| Finanziamenti (mutui, affidamenti.....) | 1 | 25 |
| Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni) | | |
| Altro | 3 | 75 |
| Totale | 4 | 100 |

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- *Applicazione delle condizioni su finanziamenti;*
- *Mancato rispetto della normativa sulla trasparenza.*

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

| ESITO DEL RECLAMO | NUMERO RECLAMI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Accolto/Parzialmente accolto | 1 | 25 |
| Non accolto | 2 | 50 |
| Irricevibile | | |
| In istruttoria al 31 dicembre 2017 | 1 | 25 |
| Totale | 4 | 100 |

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.