

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 2014 DELLA BANCA DI SALERNO

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 2014.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI*
Conti correnti o depositi	1	3,7
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	0	0
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1	25
Altro	0	0
	0	0
Totale	2	3,6

**Percentuale calcolata rispetto al totale ricevuti per la tipologia in esame e i reclami ricevuti nell'anno di riferimento.*

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

- *Anatocismo;*
- *Phising-truffa in bank.*

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI*
Accolto/Parzialmente accolto	0	0
Non accolto	2	4,1
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2010	0	0
Totale	2	3,6

**Percentuale calcolata rispetto al totale ricevuti per la tipologia in esame e i reclami ricevuti nell'anno di riferimento.*

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami¹ 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.

¹ Con esclusione di quelli ancora in istruttoria per i quali non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.