

## Allegato 1

### 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 2015 DELLA BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO.

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 2015.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI(*)
Conti correnti o depositi	11	61%
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1	5,5%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	5	28%
Effetti	1	5,5%
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

(\*)Percentuali calcolate sul totale dei reclami ricevuti nel 2015.

Le motivazioni<sup>1</sup> poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- .....4.....(*Anatocismo*)<sup>2</sup>;
- .....3.....(*Applicazione delle condizioni*);
- .....6.....(*Comunicazioni e informazioni al cliente*);
- .....2.....(*Risarcimento danni*);
- .....1.....(*Disattivazione servizi di pagamento*);
- .....1.....(*Negoziazioni assegni circolari*);
- .....1.....(*Accredito inappropriato*).

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	7	39%
Non accolto	11	61%
Irricevibile <sup>3</sup>	-	-
In istruttoria al 31 dicembre 2015	-	-
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> **Nota per la banca:** compilare l'elenco sulla base delle risultanze del proprio registro reclami in cui si è tenuto conto dei motivi del reclamo.

<sup>2</sup> **Nota per la banca:** i motivi riportati sono meramente esemplificativi e devono essere indicati dalla banca sulla base dei reclami ricevuti.

<sup>3</sup> **Nota per la banca:** ad esempio formulato da un soggetto non legittimato.

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami<sup>4</sup> 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.

---

<sup>4</sup> Con esclusione di quelli ancora in istruttoria per i quali non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.