

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 2017 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 2017.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	2		28,5
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1		14,3
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2		28,5
Altro	2		28,5
Totale	7		100


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

- *Applicazione delle condizioni;*
- *Comunicazioni e informazioni al cliente;*

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	2	28,5
Non accolto	3	42,9
Irricevibile	1	14,3
In istruttoria al 31 dicembre 2017	1	14,3
Totale	7	100

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.

Banca di Salerno
CREDITO COOPERATIVO
Segreteria A.A.G.G.


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