

**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 2011 DELLA CRA/BCC DI BATTIPAGLIA

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 2011.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	4	57
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)		
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2	29
Altro	1	14
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

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

- *Anatocismo;*
- *Utilizzazione strumenti di pagamento;*

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	2	29
Non accolto	5	71
Irricevibile		
In istruttoria al 31 dicembre 2011		
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

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.

---