

**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 2013 DELLA CRA/ BCC DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA.

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 2013.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	10	48
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1	5
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	7	33
Altro	3	14
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

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

- *Anatocismo;*
- *Contestazioni inerenti mezzi 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/Parzialmente accolto	2	10
Non accolto	19	90
Irricevibile <sup>1</sup>		
In istruttoria al 31 dicembre 2010		
<b>Totale</b>	<b>21</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.

---