



**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 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 2017.

| TIPOLOGIA DI RAPPORTO | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Conti correnti o depositi | 10 | 27,78 |
| Finanziamenti (mutui, affidamenti.....) | 8 | 22,22 |
| Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni) | 16 | 44,44 |
| Altro | 2 | 5,56 |
| Totale | 36 | 100,00 |

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

Strumenti di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegni)

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 | 4 | 11,11 |
| Non accolto | 31 | 86,11 |
| Irricevibile | 0 | 0,00 |
| In istruttoria al 31 dicembre 2017 | 1 | 2,78 |
| Totale | 36 | 100,00 |

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.