



**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 2018 DELLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO CAMPANIA CENTRO

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 2018.

| TIPOLOGIA DI RAPPORTO | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|--|-------------------------|--------------------------|
| Conti correnti o depositi | 12 | 57.14 |
| Finanziamenti (mutui, affidamenti.....) | 2 | 9.52 |
| Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni) | 3 | 14.29 |
| Altro | 4 | 19.05 |
| Totale | 21 | 100,00 |

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

- *Condizioni contrattuali/costi conto corrente,*
- *Operatività C/O filiali*
- *Erogazioni credito*

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 | 5 | 23.81 |
| Non accolto | 16 | 76.19 |
| Irricevibile | 0 | 0,00 |
| In istruttoria al 31 dicembre 2017 | 0 | 0.00 |
| Totale | 21 | 100,00 |

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami¹ entro i termini previsti dalla vigente normativa.

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