

## 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 2020 della BCC di FLUMERI

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 2020.

Tipologia di rapporto	Numero reclami ricevuti	% sul totale dei reclami
Conti correnti o depositi	1	14,29
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	2	28,57
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2	28,57
Altro	2	28,57
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

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

- .....1.....(*Mancato pagamento assegno*);
- .....2.....(*Contestazione assegno circolare contraffatto*);
- .....1.....(*Rimodulazione piano di rientro mutuo*);
- .....1.....(*Revoca fido e svincolo pegno*);
- .....1.....(*Richiesta restituzione azioni BCC*);
- .....1.....(*Utilizzo di canali comunicativi errati*).

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	28,57
Non accolto	4	57,14
Irricevibile	1	14,29
In istruttoria al 31 dicembre 2020	0	0
<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 60 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 15 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.

Flumeri li 05.02.2021

Ufficio reclami  
Emilio Lanna

