

**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 2012 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 2012.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	1		33,3
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	0		0
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1		33,3
Altro	1		33,3
	0		0
<b>Totale</b>	<b>3</b>		<b>100</b>

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

- .....2.....(*Applicazione delle condizioni*);
- .....1.....(*Comunicazioni e informazioni al cliente*);

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	3	100
Non accolto	0	0
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2012	0	0
<b>Totale</b>	<b>3</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.