

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 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 2017.

Tipologia di rapporto	Numero reclami ricevuti	% sul totale dei reclami
Conti correnti o depositi	1	6,67
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1	6,67
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	7	46,66
Altro	6	40,00
Totale	15	100

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

-1.....(*Sospensione pagamento rate mutuo*);
-2.....(*Non corretto utilizzo Pos*);
-1.....(*Errata segnalazione Crif*);
-1.....(*Protesto assegni*);
-1.....(*Contestazione per prelievi non autorizzati*);
- 2(*Bene emissione rilasciato su assegni circolari contraffatti*);
-6.....(*Altro*);
-1.....(*Disconoscimento operazioni In-Bank*).

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	13,33
Non accolto	13	86,66
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2017	0	0
Totale	15	100

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.