

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 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 2018.

Tipologia di rapporto	Numero reclami ricevuti	% sul totale dei reclami
Conti correnti o depositi	0	
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	0	
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	3	60,00
Altro	2	40,00
Totale	5	100

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

-1.....(*Non corretta applicazione commissioni per vendita BTP*);
-1.....(*Richiesta documentazione*);
-1.....(*Mancata esecuzione bonifico*);
-1.....(*Mancata erogazione prelievo ATM*);
-1.....(*Contestazione pagamento assegno*);

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	1	20,00
Non accolto	4	80,00
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2017	0	0
Totale	5	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.

Ufficio reclami
 Emilio Lanna

