

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 DALLA BCC DI CAPACCIO PAESTUM S.C.

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 DEL RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	3		60%
Finanziamenti (mutuo, affidamento ,.....)	/		
Strumenti di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno,)	2		40%
Altro	/		
Totale	5		5

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

- *Applicazione disciplina pignoramento presso terzi;*
- *Applicazione delle condizioni;*
- *Obblighi connessi da disciplina C.A.I.;*
- *Tempi esecuzione ordine MAV (PSD) .*
- *Anatocismo*

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	1	20%
Non accolto	4	80%
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2012	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.

La Banca ha intrapreso entro i tempi e i modi comunicati al cliente le iniziative che si era impegnata ad assumere nel 100% dei casi.