

**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 2014 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 2014.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	6		75%
Finanziamenti (mutuo, affidamento ,.....)	1		12,50%
Strumenti di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno, ....)	0		0
Altro	1		12,50%
<b>Totale</b>	<b>8</b>		<b>100%</b>

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

- *Somme illegittimamente addebitate a titolo di interessi per superamento tasso soglia usura, commissione di massimo scoperto, ecc. su rapporti di conto corrente.*

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	12,50%
Non accolto	6	75,00%
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2014	1	12,50%
<b>Totale</b>	<b>8</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.

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.