

**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 2019 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 2019.

Tipologia di rapporto	Numero reclami ricevuti	% sul totale dei reclami
Conti correnti o depositi	2	33,33
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1	16,67
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2	33,33
Altro	1	16,67
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

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

- .....1.....(*Mancata chiusura rapporto di conto corrente*);
- .....1.....(*Richiesta documentazione*);
- .....1.....(*Variazione tipo prodotto di conto corrente*);
- .....1.....(*Mancata erogazione prelievo ATM*);
- .....1.....(*Contestazione pagamento assegno circolare contraffatto*);
- .....1.....(*Modifica tasso creditore non concordata*).

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	33,33
Non accolto	3	50,00
Irricevibile	1	16,67
In istruttoria al 31 dicembre 2019	0	0
<b>Totale</b>	<b>6</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.

Flumeri li 07.02.2019

Ufficio reclami  
Emilio Lanna

