

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 AQUARA

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e ss modifiche) 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	Valore certo del reclamo
Conti correnti o depositi	3	27,3%	€ 183.89
Finanziamenti (mutuo, affidamento ,.....) e garanzie	2	18,2%	
Strumenti di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno,)	5	45,5%	€ 3981.26
Servizi finanziari	-	-	
Altri servizi di incasso e pagamenti - RID	-	-	
Altro	1	9,09%	
Totale Euro 4165.15	11	100%	€ 4165.15-

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

- Esecuzione operazioni - errori (n.3 reclami)
- Comunicazioni ed informazioni al cliente (n. 3 reclami)
- Rimborso spese e addebiti (n. 1 reclamo)
- Rimborso spese e addebiti - compresi interessi- (n. 4 reclami)

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	6	11,1%
Non accolto / richiesta solo informativa	5	88,9%
Irricevibile / superato	0	0,00%
In istruttoria al 31 dicembre 2015	0	0,00%
Totale	11	100%

La Banca non ha fornito sempre la risposta a tutti i reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo per reclami relativi ai prodotti/servizi bancari (media gg 28).Ha fornito risposta



entro i termini previsti pari a 45 giorni dalla ricezione per i reclami relativi ai prodotti assicurativi e 60 giorni per i reclami relativi a strumenti finanziari. Nel 2018 non risultano presentati ricorsi presso l'ABF.