



**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 2010
DELLA BCC "S.VINCENZO DE' PAOLI" DI CASAGIOVE**

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 2010.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	1	16,66%
Finanziamenti (mutui, affidamenti, proposte transattive)	1	16,67%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni, deleghe)	3	50,00%
Altro	1	16,67%
Totale	6	100,00%

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

- Errata Applicazione delle condizioni;
- Errata Esecuzione di Bonifici e deleghe di pagamento;
- Disservizi Funzionamento Atm e Cassa Continua;
- Proposte Transattive su Crediti.

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	4	66,67%
Non accolto	2	33,33%
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2010	0	0
Totale	6	100,00%

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.

Casagiove, 14 febbraio 2011

Bcc "S.Vincenzo de' Paoli"
di Casagiove