

Scafati, 01/02/2011

## Reclami pervenuti nell'anno 2010.

Nel corso dell'anno 2010 sono pervenuti alla Banca numero 31 reclami, così suddivisi:

- Il 9,67% dei reclami sono dovuti a cause riferibili ad errore e/o presunte anomalie;
- Il 19,35% sono dovuti a cause riferibili a frodi on-line;
- Il 70,96%, infine, sono dovuti a cause riferibili a problematiche relative agli ATM.

I reclami ricevuti sono stati inoltrati all' Ufficio Reclami della Banca, che ha provveduto ad evadere tempestivamente le richieste pervenute, fornendo una risposta al cliente entro il termine di 30 giorni (90 giorni in caso di reclami relativi ai servizi di investimento).

I 22 reclami relativi agli ATM hanno comportato una rapida restituzione degli importi da parte dell' assicurazione, con il tramite di Iccrea Banca, mentre per tutti gli altri non vi e' stato impegno economico.

Alla data odierna, per i reclami trattati, non risulta pervenuta replica alla scrivente Funzione; infine due reclami risultano sospesi, di cui uno in attesa di giudizio da parte dell' arbitro bancario finanziario, mentre l'altro reclamo risulta in fase di ulteriori accertamenti, come da intesa con il cliente.

**BCC di Scafati e Cetara**