



Scafati e Cetara
1914 - 2014

fondata nel 1914

Tel. 081 8570111 – Fax 081 8502428
E-mail: protocollo@scafati.bcc.it
Internet: www.bccscafaticetara.it

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA SOCIETA' COOPERATIVA

Sede legale e amministrativa: Via P. Melchiade, n. 37 - 84018 Scafati (Sa)

Codice Fiscale e Partita IVA 00252880653

Iscritta al Registro delle Imprese della CCIAA di Salerno al n. 00252880653

Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 2042 - Cod. ABI: 08855.9

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A160753

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

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 2013

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 2013.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	1	25%
Finanziamenti (mutui, affidamenti, ecc.)	0	0%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1	25%
Strumenti di pagamento (RID)	0	0%
ATM	1	25%
Altro(Segnalazione CRIF)	1	25%
Totale	4	100 %

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

- *Contestazione addebito canone POS;*
- *Presunta clonazione carta bancomat;*
- *Presunta anomalia ATM;*
- *Presunta errata segnalazione sofferenza in CRIF.*

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Risolto	0	0%
Non accolto	4	100%
Irricevibile	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2013	0	0%
Totale	4	100%

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.