



**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 2014

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 2014.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	0	0%
Finanziamenti (mutui, affidamenti, ecc.)	1	50%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	0	0%
Strumenti di pagamento (RID)	1	50%
ATM	0	0%
Altro	0	0%
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

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

- 1 - Capitalizzazione interessi;
- 1 - Mancata autorizzazione addebito RID.

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	1	50%
Non accolto	1	50%
Irricevibile	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2014	0	0%
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Con riferimento al reclamo riguardante la "Mancata autorizzazione addebito RID" si evidenzia la risoluzione della problematica.

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.

Scafati, 09/03/2015

BCC DI SCAFATI E CETARA  
Funzione di Compliance