

**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 2016 DELLA BCC DI SCAFATI E CETARA

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 2016.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	2	50%
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	1	25%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1	25%
Altro	nn	nn
	nn	nn
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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

- *Estinzione conti correnti;*
- *Mancato pagamento di assegni bancari;*
- *Addebito improprio in conto corrente;*
- *Merito Creditizio.*

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	nn	nn
Non accolto	4	100%
Irricevibile	nn	nn
In istruttoria al 31 dicembre 2016	nn	nn
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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 e Cetara**  
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

**RENDICONTO ANNUALE SUI RECLAMI RELATIVI AI PRODOTTI ASSICURATIVI**  
Regolamento ISVAP n. 24 del 19/5/2008, introdotto dal Provvedimento IVASS n.46 del 3/5/2016.

**Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE**

Intermediario	Bcc Scafati e Cetara	Anno	2016
		<i>In valore assoluto</i>	
<b>Numero di reclami ricevuti</b>	Trattabili	0	
	Non trattabili	0	
	Totale	0	
<b>Numero di reclami trattabili</b>	Accolti	0	
	<b>Evasi</b> Transatti	0	
	Respinti	0	
	<b>In istruttoria</b>	0	
<b>Tempo medio di evasione*</b>		--	
<b>Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele</b>		0	
<b>Numero di reclami riaperti accolti o transatti</b>		0	

\* calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.

<b>Valore economico dei reclami</b> (in valore assoluto)	-
<b>Numero delle questioni devolute all'Autorità Giudiziaria</b> (in corso di trattazione o dopo l'evasione del reclamo)	0
<b>Incidenza percentuale dei reclami sul numero di contratti in essere</b>	-

(rapportare il numero dei reclami ricevuti nell'anno ai contratti in essere al 31 dicembre dell'annualità precedente. Per le polizze collettive vanno considerate le "teste assicurate")

**Tabella 2**

**Gestione dei reclami ramo r.c.auto/natanti - Prospetto ANNUALE**

<b>Intermedia rio</b>	Bcc Scafati e Cetara
---------------------------	----------------------

<b>Anno</b>	2016
-------------	------

*In valore assoluto*

<b>Numero di reclami trattabili</b>	<b>Evasi</b>	Accolti	0
		Transatti	0
		Respinti	0
		<b>In istruttoria</b>	0
		<b>Totale</b>	0
<b>Tempo medio di evasione*</b>			--

*\*calcolato sommando i giorni intercorrenti tra la data di ricezione e quella di evasione dei reclami e dividendo per il numero dei reclami stessi.*

**Tabella 3**

**Classificazione dei reclami trattabili per Tipologia proponente/reclamante e Area geografica - Prospetto ANNUALE**

Intermediario	Bcc Scafati e Cetara	Anno	2016
		<i>In valore assoluto</i>	
<b>Tipologia proponente</b>	Diretto interessato	0	
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	
	Legale	0	
	Consulente	0	
	Altro	0	
<b>Tipologia reclamante</b>	Contraente	0	
	Assicurato	0	
	Danneggiato	0	
	Beneficiario	0	
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	
	Altro	0	
<b>Area geografica</b>	Nord	0	
	Centro	0	
	Sud	0	
	Isole	0	
	Altro	0	