

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 2017 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 2017.

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

La motivazione posta alla base dei reclamo presentato dalla clientela è riferibile a:

- *Criticità condizioni applicate (ISC) su rapporto di mutuo fondiario*

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	nn	nn
Non accolto	1	100%
Irricevibile	nn	nn
In istruttoria al 31 dicembre 2017	nn	nn
Totale	1	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.



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 CCAA 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.

In riferimento al regolamento ISVAP sopra riportato, si comunica che nell'anno 2017 non sono pervenuti reclami relativi a prodotti di natura assicurativa.

Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario		Bcc Scafati e Cetara		Anno	2017
				<i>In valore assoluto</i>	
Numero di reclami ricevuti	Trattabili			0	
	Non trattabili			0	
	Totale			0	
Numero di reclami trattabili	Accolti			0	
	Evasi	Transatti		0	
		Respinti		0	
		In istruttoria		0	
Tempo medio di evasione*				--	
Numero reclami riaperti a seguito di ulteriori lamentele				0	
Numero di reclami riaperti accolti o transatti				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.

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

(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

Intermedia rio	Bcc Scafati e Cetara
---------------------------	----------------------

Anno	2017
-------------	------

In valore assoluto

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

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

Scafati, 06/02/2018

BCC DI SCAFATI E CETARA
Ufficio Reclami

Tabella 3

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

Intermediario	Bcc Scafati e Cetara	Anno	2017
		<i>In valore assoluto</i>	
Tipologia proponente	Diretto interessato	0	
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	
	Legale	0	
	Consulente	0	
	Altro	0	
Tipologia reclamante	Contraente	0	
	Assicurato	0	
	Danneggiato	0	
	Beneficiario	0	
	Associazione consumatori/ soggetti portatori di interessi collettivi	0	
	Altro	0	
Area geografica	Nord	0	
	Centro	0	
	Sud	0	
	Isole	0	
	Altro	0	