

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL' ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NELL' ANNO 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia in materia di "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 2019.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	1	33%
Finanziamenti (mutui, affidamenti, garanzie.....)	0	0
Strumenti di pagamento (bancomat)	0	0
Transazioni POS	1	33%
ATM	0	0
Altro	1	33%
Totale	3	100%

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		
Non accolto	3	100%
Irricevibile		
In istruttoria al 31 dicembre 2019		
Totale	0	0

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, 13/02/2020

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA
UFFICIO RECLAMI

RENDICONTO SULL' ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NELL' ANNO **2019** IN RELAZIONE
ALLO SVOLGIMENTO DELL' ATTIVITA' DEI SERVIZI FINANZIARI

Nel corso del 2019 non risultano comunicati alla competente funzione reclami pervenuti dalla clientela. Nel prospetto che segue sono riepilogati i dati sui reclami riferiti ai tre anni solari precedenti.

Periodo di riferimento	di	N° reclami ricevuti	N° reclami composti nel periodo di riferimento	N° reclami composti alla data della presente Relazione
2016		-----	-----	-----
2017		-----	-----	-----
2018		-----	-----	-----
2019		-----	-----	-----
TOTALE				

Scafati, 13/02/2020

UFFICIO RECLAMI
(Dott. D. D' Auria)

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 2019 non sono pervenuti reclami relativi a prodotti di natura assicurativa.

Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE

Intermediario	Bcc Scafati e Cetara	Anno	2019
		<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 lamenti		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	-
<i>(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")</i>	

Tabella 2

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

Intermediario	Bcc Scafati e Cetara
----------------------	----------------------

Anno	2019
-------------	------

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, 13/02/2020

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	2019
		<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	