



BANCA del CILENTO
di **SASSANO** e **VALLO di DIANO**
e della **LUCANIA**



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

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2016 DELLA BANCA DEL CILENTO E LUCANIA SUD SOC.COOP. P.A.

Le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia del 2016 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sulla gestione dei reclami relativi alle operazioni ed 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	3	30
Finanziamenti (mutui, affidamenti...)	2	20
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2	20
Altro	3	30
Totale	10	100

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

- n. 1 (anatocismo);
- n. 2 (disservizi);
- n. 3 (spese e commissioni);
- n. 1 (polizza mutuo);
- n. 1 (trasparenza);
- n. 2 (segnalazioni).

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	1	10
Non accolto	9	90
Irricevibile	0	0
In Istruttoria al 31.12.2016	0	0
Non risposto accordo transattivo	0	0
Totale	10	100

Il Direttore Generale

Dr. Ciro Solimeno