

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 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	ESITO DEL RECLAMO
Conti Correnti	1	16,6%	Reclamo non accolto
Assegni	3	50,2%	1 reclamo accolto 2 reclami non accolti
Garanzie	1	16,6%	Reclamo non accolto
Servizio ATM	1	16,6%	Reclamo non accolto
TOTALE	6	100,0%	

I reclami presentati dalla Clientela fanno riferimento:

- conti correnti: richiesta di cancellazione della segnalazione della sofferenza presso le banche dati istituite per valutare il rischio creditizio della Clientela;
- assegni: richiesta di certificazione del riversamento al Fondo di cui all'art. 1, comma 343, della legge n. 266/2005 di un assegno circolare dormiente - mancato protesto di assegni bancari di un correntista dell'Istituto - consegna di carnet assegni ad un correntista dell'Istituto;
- garanzie: richiesta di liberazione da impegno fideiussorio;
- servizio ATM: mancata erogazione del contante a seguito di prelievo effettuato presso ATM della Banca.