

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 2010 DELLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA VALTROMPIA

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 2010.

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

La motivazione posta alla base del reclamo presentato dal cliente è riferibile a:

- **Applicazione delle condizioni** (in particolare il cliente lamentava l'applicazione delle commissioni sui bonifici e su spese per operazioni troppo elevate);

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	N 0
Non accolto	N 1
Irricevibile	N 0
In istruttoria al 31 dicembre 2010	N 0
Totale	Nn 0

La Banca ha fornito la risposta al reclamo 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.