

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

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 – ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2013

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo Cassa Rurale e Artigiana di Erchie, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013.

Nel corso del 2013 sono stati registrati dalla Banca n° 7 reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
Fascia di clientela interessata:	Conti correnti		
		<i>Clienti al dettaglio¹</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Mutui		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0
		<i>Altri Clienti</i>	n. 0
	Depositi a risparmio		
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 0	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 1	
Altre forme di finanziamento			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	n. 2	
	<i>Altri Clienti</i>	n. 0	
Motivo del reclamo:	Conti correnti		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0

¹ **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Motivo del reclamo:		<i>Altro</i>	n. 0
	Servizi di pagamento regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 1
	Servizi di pagamento non regolati in conto corrente		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Aperture di credito		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Mutui		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 1
	Depositi a risparmio		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0
		<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0
		<i>Altro</i>	n. 0
	Finanziamenti rientranti nella disciplina del Credito ai consumatori e prestiti personali		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0	
	<i>Altro</i>	n. 1	
Altre forme di finanziamento			
	<i>Esecuzione operazioni</i>	n. 0	
	<i>Applicazione delle condizioni</i>	n. 0	
	<i>Aspetti organizzativi</i>	n. 0	
	<i>Comunicazioni e informazioni al cliente</i>	n. 0	
	<i>Altro</i>	n. 1	

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n° 7, di cui 2 conclusi a favore del cliente.

Si comunica inoltre che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2013 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.