

**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 2022 DALLA
CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU' – BANCA DI CREDITO COOPERATIVO**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 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 riportano i riepiloghi dei reclami ricevuti nell'anno 2022 classificati per tipologie di prodotto/servizio, di motivazione e relativo esito.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti e depositi a risparmio	5	19,23
Mutui casa	3	11,53
Atre forme di finanziamento	1	3,85
Carte di debito – prelievo contanti	4	15,38
Carte di debito – trasferimento fondi	1	3,85
Effetti/Ri.Ba.	1	3,85
Altri servizi di incasso e pagamenti	1	3,85
Bonifici transfrontalieri	2	7,69
Altro	1	3,85
Aspetti generali	7	26,92
TOTALE	26	100,00

TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Applicazione delle condizioni	2	7,69
Esecuzione operazioni	2	7,69
Disfunzione apparecchi	4	15,39
Aspetti organizzativi	4	15,39
Personale	4	15,39
Comunicazioni e informazioni al cliente	7	26,92
Anatocismo	1	3,84
Segnalazioni in Centrali Rischi	2	7,69
TOTALE	26	100,00

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	6	23,08
Accolto parzialmente	4	15,38
Non accolto	16	61,54
TOTALE	26	100,00

Cantù, 23/01/2023

CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU'

Banca di Credito Cooperativo - Soc. Coop.

Cassa Rurale ed Artigiana di Cantù
Banca di Credito Cooperativo Società Cooperativa
Sede: corso Unità d'Italia 11, 22063 Cantù (CO)
T+39 031 719 111 F +39 031 7377 800
info@cra cantu.it www.cra cantu.it

PEC info@pec.cra cantu.it
Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Como n.
00196950133.

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'albo dei Gruppi Bancari con Capogruppo Iccrea Banca S.p.a., che ne esercita la direzione e il coordinamento. Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea, P.IVA 15240741007 - Codice SDI 9GHPHLV

Iscritta all'Albo delle Società Cooperative n. A165516 - Iscritta all'Albo delle Banche n 719 - Cod. ABI 08430 Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD) e al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG)