

**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 2021 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 2021 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	7	31,80%
Fondi comuni di investimento mobiliare	1	4,50%
Attre forme di finanziamento	1	4,50%
Carte di debito – prelievo contanti	2	9,10%
Altri servizi di incasso e pagamenti	2	9,10%
Aspetti generali	9	41,00%
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Condizioni	1	4,50%
Esecuzione operazioni	9	41,00%
Disfunzione apparecchi	3	13,64%
Aspetti organizzativi	3	13,64%
Personale	5	22,72%
Comunicazioni e informazioni al cliente	1	4,50%
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	7	31,80%
Accolto parzialmente	1	4,50%
Non accolto	14	63,70%
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

Cantù, 27/01/2022

**CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU'**  
Banca di Credito Cooperativo - Soc. Coop.