

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 2018 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 2018 classificati per tipologie di prodotto/servizio, di motivazione e relativo esito.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti generali	3	20,00 %
Conti correnti e depositi a risparmio	2	13,33 %
Effetti / Riba	2	13,33 %
Anatocismo	2	13,33 %
Altre forme di finanziamento	1	6,67 %
Altri servizi di incasso e pagamento	1	6,67 %
Apertura di credito	1	6,67 %
Crediti speciali (fondiario, agrario, ecc.)	1	6,67 %
Bonifici diversi da transfrontalieri	1	6,67 %
Polizze assicurative ramo vita	1	6,66 %
TOTALE	15	100,00 %

TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Comunicazioni e informazioni al cliente	5	33,33 %
Esecuzioni operazioni	3	20,00 %
Anatocismo	2	13,33 %
Merito di credito e simili	1	6,67 %
Personale	1	6,67 %
Condizioni	1	6,67 %
Altro	2	13,33 %
TOTALE	15	100,00 %

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	4	26,67 %
Accolto parzialmente	-	-
Non accolto	8	53,33 %
Irricevibile	2	13,33 %
In istruttoria	1	6,67 %
TOTALE	15	100,00 %

La Banca ha fornito risposta a tutti i reclami entro i termini previsti.

Cantù, 18 gennaio 2019

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