

**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 2019 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 2019 classificati per tipologie di prodotto/servizio, di motivazione e relativo esito.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti generali	6	20,68%
Altro (altre tipologie di prodotti e servizi)	6	20,68%
Conti correnti e depositi a risparmio	5	17,24%
Anatocismo	2	6,90%
Carte di credito	2	6,90%
Carte di debito prelievo contante (bancomat e altri circuiti)	1	3,45%
Assegni	1	3,45%
Effetti / Riba	1	3,45%
Titoli (diversi da risparmio gestito)	1	3,45%
Mutui casa	1	3,45%
Altri servizi di incasso e pagamento	1	3,45%
Polizze assicurative ramo vita	1	3,45%
Fondi comuni di investimento mobiliare	1	3,45%
TOTALE	29	100,00%

TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Esecuzioni operazioni	8	27,58%
Disfunzione apparecchi (Atm, Pos, ecc.)	7	24,14%
Personale	4	13,79%
Altro	4	13,79%
Anatocismo	2	6,90%
Frodi e smarrimenti	2	6,90%
Comunicazioni e informazioni al cliente	1	3,45%
Aspetti organizzativi	1	3,45%
TOTALE	29	100,00%

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	11	37,94%
Accolto parzialmente	3	10,34%
Non accolto	12	41,38%
Irricevibile	3	10,34%
TOTALE	29	100,00%

Cantù, 24 febbraio 2020

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