



## 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 prelevamento 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.

CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTÙ
Banca di Credito Cooperativo Soc. Coop.
Sede: Corso Unità d'Italia, 11 - 22063 CANTÙ (CO)
Tel. 031.719.111 - Fax 031.7377.800 - Email: info@cracantu.it - Sito web: www.cracantu.it

Tel. 031.719.111 - Fax 031.7377.800 – Email: info@cracantu.it - Sito web: www.cracantu.it PEC info@pec.cracantu.it — Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Como n. 00196950133 Aderente al Gruppo Bancario Iccrea iscritto all'albo dei Gruppo 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)