

**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 2020 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 2020 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	6	18,19%
Aperture di credito	1	3,03%
Mutui casa	3	9,09%
Crediti speciali	7	21,21%
Altre forme di finanziamento	2	6,06%
Carte di credito	2	6,06%
Altri servizi di incasso e pagamento	2	6,06%
Polizza assicurativa ramo danni	1	3,03%
Altro (altri prodotti e servizi)	4	12,12%
Aspetti generali	5	15,15%
TOTALE	33	100,00%

TIPOLOGIA DI MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Condizioni	2	6,06%
Applicazione delle condizioni	1	3,03%
Esecuzione operazioni	10	30,31%
Disfunzione apparecchi	5	15,15%
Aspetti organizzativi	1	3,03%
Personale	2	6,06%
Comunicazioni e informazioni al cliente	4	12,12%
Frodi e smarrimenti	2	6,06%
Merito di credito e simili	6	18,18%
TOTALE	33	100,00 %

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	3	9,09%
Accolto parzialmente	7	21,22%
Non accolto	21	63,63%
Irricevibile	2	6,06%
TOTALE	33	100,00 %

Cantù, 25/01/2021

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