

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

**RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RELATIVI AI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI PER L'ANNO 2018**

La Cassa Rurale – Banca di Credito Cooperativo di Treviglio - S.C. riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

In tale ottica la Cassa Rurale – Banca di Credito Cooperativo di Treviglio - S.C. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca – cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

I reclami pervenuti nel corso del 2018 sono n. 21. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami accolti	4	19,00
Reclamo parzialmente accolti	2	9,50
Reclami respinti	15	71,50
Reclami in corso di trattazione	0	0
RECLAMI COMPOSTI	21	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA (PRODOTTO/SERVIZIO)	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altre forme di finanziamento (inclusi anche m/l termine, leasing e factoring)	1	4,75
Altri servizi di incasso e pagamento - Altro	1	4,75
Altri servizi di incasso e pagamento - MAV	1	4,75
Altri servizi di incasso e pagamento - RID	1	4,75
Altri servizi di incasso e pagamento - Tributi/F24	2	9,60
Altro	2	9,60
Aperture di credito in c/c	1	4,75
Assegni	1	4,75
Azioni	1	4,75
Bonifici nazionali	1	4,75
Cassette di sicurezza	1	4,75
Conti Correnti	4	19,05
Depositi a risparmio	1	4,75
Dossier Titoli	1	4,75
Effetti/Riba	1	4,75
Fondi comuni d'investimento mobiliare e SICAV	1	4,75
TOTALE	21	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	4	19,05
Applicazione delle condizioni	1	4,76
Aspetti organizzativi	2	9,52
Comunicazione ed informazione al cliente	3	14,28
Esecuzione operazioni	11	52,39
TOTALE	21	100,00

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR	1
--	----------

L'Ufficio Reclami ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a:

- 30 giorni dalla ricezione del reclamo (per i reclami ordinari),
- 60 giorni dalla ricezione del reclamo (per i reclami riguardanti i servizi di investimento),
- 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (per i reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario),
- 45 giorni dalla ricezione del reclamo (per i reclami in materia di intermediazione assicurativa; 60 giorni se riguardanti la trasparenza e correttezza del collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007).