

**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 2023**

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", La Funzione Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

I reclami pervenuti nel corso del 2023 sono n. 21. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	3	14,29%
Reclami non risolti a favore del cliente	18	85,71%
Reclami in corso di trattazione	0	0,00%
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)	2	9,52%
Altri servizi di incasso e pagamento – Tributi/F274	1	4,76%
Altro	3	14,29%
Assegni	3	14,29%
Azioni	1	4,76%
Bonifici nazionali	1	4,76%
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	1	4,76%
Conti correnti	3	14,29%
Dossier titoli	2	9,52%
Fondi comuni d'investimento mobiliare e SICAV	1	4,76%
Mutui casa	2	9,52%
Titoli di Stato	1	4,76%
TOTALE	21	100,00%

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	11	52,38%
Applicazione delle Condizioni	3	14,29%
Condizioni	1	4,76%
Esecuzione operazioni	2	9,52%
Personale	3	14,29%
Segnalazione a centrale rischi	1	4,76%
TOTALE	21	100,00%

RECLAMI ANNO 2023 SFOCIATI IN PROCEDURE ADR

2

La Funzione Reclami ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, attualmente pari a:

- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per prodotti e servizi bancari/finanziari);
- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per i servizi di investimento);
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (per i servizi di pagamento);
- 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (per l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative ad operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite – SDD/addebito diretto);
- 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per i servizi assicurativi), 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.

Treviglio, 23 gennaio 2024

Cassa Rurale Banca di Credito Cooperativo di Treviglio
Sede Legale e Direzione Generale: 24047 Treviglio (BG)
via C. Carcano, 6 T +39 0363 4221
info@treviglio.bcc.it
www.cassaruraletreviglio.it

Pec: 08899.segreteria@actaliscertymail.it Swift ICRAITRRTR0
Registro delle Imprese di Bergamo e C.F. 00255130163 CCIAA REA BG
n. 6336 Cod. SDI 9GHPHLV

Iscritta all'Albo delle banche e aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento. Iscrizione Albo Cooperative n. AI59210 - Iscrizione Albo Imprese Creditizie Cod. Abi 08899.7. Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea P. IVA 15240741007 Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo (FGO), al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo (FGD), al Fondo Nazionale di Garanzia (FNG).