

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 2019

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 2019 sono n. 17. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami accolti	5	29,41
Reclamo parzialmente accolti	1	5,88
Reclami respinti	11	64,71
Reclami in corso di trattazione	0	0
RECLAMI COMPOSTI	17	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	5,88
Altri servizi di incasso e pagamento - Altro	2	11,76
Altri servizi di incasso e pagamento - Tributi/F24	1	5,88
Altro	4	23,56
Azioni	2	11,76
Carte di credito – con pagamento a saldo	1	5,88
Conti Correnti	2	11,76
Dossier Titoli	2	11,76
Mutui casa	1	5,88
Prestiti personali	1	5,88
TOTALE	17	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	3	17,65
Applicazione delle condizioni	1	5,88
Aspetti organizzativi	1	5,88
Comunicazione ed informazione al cliente	5	29,42
Condizioni	3	17,65
Disfunzioni apparecchiature	1	5,88
Esecuzione operazioni	2	11,76
Segnalazione centrale rischi	1	5,88
TOTALE	17	100,00

RECLAMI SFOCIATI IN PROCEDURE ADR	0
--	----------

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).