

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 2020

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 2020 sono n. 19. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami accolti	6	31,58
Reclamo parzialmente accolti	1	5,26
Reclami non accolti	12	63,16
Reclami in corso di trattazione	0	0
RECLAMI COMPOSTI	19	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)	4	21,06
Altri servizi di incasso e pagamento - Altro	1	5,26
Altri servizi di incasso e pagamento - RID	1	5,26
Altro	5	26,32
Azioni	2	10,53
Bonifici nazionali	1	5,26
Carte di debito per prelievo contanti (BANCOMAT)	1	5,26
Conti Correnti	3	15,79
Polizze assicurative ramo vita (incluse unit e index linked)	1	5,26
TOTALE	19	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	9	47,37
Aspetti organizzativi	1	5,26
Comunicazione ed informazione al cliente	2	10,53
Condizioni	1	5,26
Esecuzione operazioni	5	26,32
Personale	1	5,26
TOTALE	19	100,00

RECLAMI ANNO 2020 SFOCIATI IN PROCEDURE ADR	0
----------------------------------------------------	----------

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, 26 gennaio 2021