

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI **RECLAMI 2015** DEL CREDITO COOPERATIVO DELL'ADDA E DEL CREMASCO

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 riguardanti la "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 riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conto corrente o deposito bancario	1	50
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento ,.....)	1, contestuale al reclamo su conto corrente di cui sopra	50
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ....)		
Altro		
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- *Applicazione delle condizioni (in particolare di interessi e commissioni);*

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	1	100
Non accolto		
Irricevibile		
In istruttoria al 31 dicembre 2015		
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami<sup>1</sup> entro i termini massimi previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.

Rivolta d'Adda, 29/01/2016

IL RESPONSABILE UFFICIO RECLAMI

<sup>1</sup> Con esclusione di quelli ancora in istruttoria per i quali non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.