

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI **2015** DELLA BCC DI CARAVAGGIO

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	zero	zero
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	3	60%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ....)	2	40%
Altro	zero	zero
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

- *Applicazione tassi e condizioni;*
- *Esecuzione di operazioni;*

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	zero	zero
Non accolto	5	100
Irricevibile	zero	zero
In istruttoria al 31 dicembre 2012	zero	zero
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami 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.

**Banca di Credito Cooperativo  
di Caravaggio**