

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI **2016** DEL **CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO – CASSA RURALE** (BANCA NATA DA PROCESSO DI FUSIONE CON DECORRENZA 01/07/2016)
PERIODO CONSIDERATO **01.07.2016 -- 31.12.2016**

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	3	33
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento ..)	5	56
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,)	zero	zero
Altro	1	11
Totale	9	100

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

- *Applicazione tassi e condizioni;*
- *Esecuzione di operazioni;*
- *Segnalazioni di Vigilanza e Centrale Rischi*

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	2	22
Non accolto	7	78
Irricevibile	zero	zero
In istruttoria al 31 dicembre 2016	zero	zero
Totale	9	100

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.

Caravaggio, 31 gennaio 2017

**Credito Cooperativo di Caravaggio Adda e Cremasco-
Cassa Rurale**

Riepilogo dei reclami in materia di intermediazione assicurativa ricevuti nel periodo

Ambito di Pertinenza	Numero Reclami Ricevuti	% sul Totale dei reclami	Valore economico
Dipendenti e/o collaboratori della Banca			
Impresa assicurativa			
totale	zero		

Esito del Reclamo	Numero del reclamo	% sul totale dei reclami	Valore economico
Accolto			
Non completamente accolto			
Irricevibile			
In istruttoria al 31 Dicembre 2016			
Riaperti			
	zero		

Tempi di risposta N.A

Caravaggio, 31 gennaio 2017

Credito Cooperativo di Caravaggio Adda e Cremasco-Cassa Rurale