

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO **2017**
CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO – CASSA RURALE

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	100
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico,)	zero	zero
Altro	zero	zero
Totale	3	100

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

- *Applicazione delle condizioni;*
- *Segnalazioni di Vigilanza e Centrale Rischi;*

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	3	100
Irricevibile	zero	zero
In istruttoria al 31 dicembre 2017	zero	zero
Totale	3	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 2018

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

**Riepilogo dei reclami in materia di intermediazione assicurativa ricevuti nel periodo
01.01.2017-31.12.2017**

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 2017			
Riaperti			
Totale	zero		

Caravaggio, 31 gennaio 2018

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