

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

### CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

#### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2023 DELLA BCC DI CARATE BRIANZA

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. <b>TIPOLOGIA DEL RAPPORTO</b>	<b>NUMERO RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Conti corrente o depositi	9	35%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	9	35%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno...)	2	7%
Altro (di cui 4 finanza)	6	23%
Prodotti Assicurativi	0	0
Fondi Pensione	0	0
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

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

- Livelli di servizio (11)
- Contestazioni sull'autenticità di documenti/operazioni (2)
- Finanziamenti (7)
- Operatività di c/c (1)
- Operatività in titoli/Finanza (5)

Nessun reclamo sul collocamento di prodotti assicurativi.

Nessun reclamo su Fondi Pensioni.

Rispetto all'anno precedente si osserva una riduzione di nr. 6 reclami.

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

<b>ESITO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Accolto/Parzialmente accolto	6	23%
Non accolto/evaso con chiarimenti	17	65%
Irricevibile (da soggetto non legittimato)	0	0
In istruttoria al 31.12	3	12%
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a 60 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 15 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario o a 45 per quelli di natura assicurativa.