

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2021 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.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti corrente o depositi	11	38%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	11	38%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno...)	1	3%
Altro	6	21%
Prodotti Assicurativi	0	0
Totale	29	100%

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

- Livelli di servizio
- Contestazioni sull'autenticità di documenti/operazioni
- Finanziamenti
- Operatività di c/c
- Operatività in titoli/Finanza

Nessun reclamo sul collocamento di prodotti assicurativi

Rispetto all'anno precedente si osserva una diminuzione di nr. 2 reclami

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	14	48%
Non accolto/evaso con chiarimenti	13	45%
Irricevibile (da soggetto non legittimato)	0	0
In istruttoria al 31.12	2	7%
Totale	29	100%

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.