

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

**RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
RELATIVI AI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI PER L'ANNO 2022**

La Cassa Rurale – Banca di Credito Cooperativo di Treviglio - S.C. riserva particolare attenzione e cura alla gestione dei reclami sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti, sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della clientela.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra la banca ed il cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

In tale ottica la Cassa Rurale - Banca di Credito Cooperativo di Treviglio - S.C. cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto banca – cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche reputazionali.

In questo quadro e conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", La Funzione Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

I reclami pervenuti nel corso del 2022 sono n. 12. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	5	45,45%
Reclami non risolti a favore del cliente	7	54,55%
Reclami in corso di trattazione	0	0,00%
RECLAMI COMPOSTI	12	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA (PRODOTTO/SERVIZIO)	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altre forme di finanziamento (inclusi anche m/l termine, leasing e factoring)	1	8,33%
Altro	3	25,00%
Azioni	1	8,33%
Bonifici transfrontalieri area "SEPA"	1	8,33%
Carte di debito per trasferimento fondi (POS)	1	8,33%
Conti correnti	3	25,00%
Effetti/Riba	1	8,33%
Fondi comuni d'investimento mobiliare e SICAV	1	8,33%
TOTALE	12	100,00%

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	4	33,33%
Condizioni	1	8,33%
Esecuzione operazioni	5	41,67%
Personale	2	16,67%
TOTALE	12	100,00%

RECLAMI ANNO 2022 SFOCIATI IN PROCEDURE ADR	0
--	----------

La Funzione Reclami ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, attualmente pari a:

- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per prodotti e servizi bancari/finanziari);
- 60 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per i servizi di investimento);
- 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (per i servizi di pagamento);
- 10 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo (per l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative ad operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite – SDD/addebito diretto);
- 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo (per i servizi assicurativi), 60 giorni se riguardanti la trasparenza e correttezza del collocamento delle polizze e operazioni di cui ai rami III e V del D.Lgs n. 209/2005, sottoscritte dopo il 1° luglio 2007.

Treviglio, 25 gennaio 2023