

**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 2021**

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 2021 sono n. 14. Di seguito si riporta il riepilogo.

RECLAMI PERVENUTI NEL PERIODO	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Reclami totalmente risolti a favore del cliente	6	42,86%
Reclami non risolti a favore del cliente	8	57,14%
Reclami in corso di trattazione	0	0,00%
RECLAMI COMPOSTI	14	100,00

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA (PRODOTTO/SERVIZIO)	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altri servizi di incasso e pagamento - Altro	1	7,14%
Altri servizi di incasso e pagamento - MAV	1	7,14%
Altro	4	28,58%
Aspetti generali	1	7,14%
Assegni	1	7,14%
Azioni	1	7,14%
Carte di credito con pagamento a saldo	1	7,14%
Conti correnti	3	21,44%
Mutui casa	1	7,14%
TOTALE	14	100,00%

RECLAMI SUDDIVISI PER NATURA DELLA CONTROVERSIA	NUMERO RECLAMI	% Sul totale dei reclami
Altro	5	35,71%
Aspetti organizzativi	1	7,14%
Comunicazione ed informazione al cliente	1	7,14%
Condizioni	1	7,14%
Disfunzioni apparecchiature	2	14,29%
Esecuzione operazioni	3	21,44%
Segnalazione a centrale rischi	1	7,14%
TOTALE	14	100,00%

RECLAMI ANNO 2021 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 2022