

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo di Castiglione Messer Raimondo e Pianella aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo **1 gennaio 2020 – 31 dicembre 2020**.

### - Totale Reclami pervenuti nel periodo

Nel Corso del 2020 sono stati registrati **n° 15 reclami**.

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Accolti</i>	1	6,67
<i>Non Accolto</i>	11	73,33
<i>Accolto Parzialmente</i>	2	13,33
<i>Rinuncia del reclamante</i>	1	6,67
<b><i>Totale</i></b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### - Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Conti Correnti e Depositi a risparmio</i>	9	60,00
<i>Mutui e altre forme di finanziamento</i>	3	20,00
<i>Carte di credito e di debito</i>	1	6,67
<i>Bonifici</i>	0	0
<i>Garanzie</i>	0	0
<i>Altro</i>	2	13,33
<b><i>Totale</i></b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### - Reclami suddivisi per natura della controversia

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Esecuzione di operazioni</i>	3	20,00
<i>Applicazione delle condizioni</i>	4	26,66
<i>Comunicazione e informazioni al cliente</i>	1	6,67
<i>Segnalazione CR BI/CRIF</i>	1	6,67
<i>Altro</i>	6	40,00
<b><i>Totale</i></b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Le procedure adottate di trattazione dei reclami in ambito TUB hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, tempo per tempo vigente, dal ricevimento del reclamo stesso.

### - Reclami sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution) n. 0