

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

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 2019 – 31 dicembre 2019**.

- Totale Reclami pervenuti nel periodo

Nel Corso del 2019 sono stati registrati **n° 15 reclami**.

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Accolto</i>	5	33,33
<i>Non Accolto</i>	9	60,00
<i>Accolto Parzialmente</i>	1	6,67
<i>Totale</i>	15	100

- Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Conti Correnti e Depositi a risparmio</i>	4	26,67
<i>Mutui e altre forme di finanziamento</i>	5	33,33
<i>Carte di credito e di debito</i>	2	13,33
<i>Bonifici</i>	1	6,67
<i>Garanzie</i>	1	6,67
<i>Altro</i>	2	13,33
<i>Totale</i>	15	100

- Reclami suddivisi per natura della controversia

	<i>Numero Reclami</i>	<i>% sul totale dei Reclami</i>
<i>Esecuzione di operazioni</i>	5	33,33
<i>Applicazione delle condizioni</i>	2	13,33
<i>Comunicazione e informazioni al cliente</i>	2	13,33
<i>Segnalazione CR BI/CRIF</i>	5	33,33
<i>Altro</i>	1	6,67
<i>Totale</i>	15	100

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, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

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