

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2020 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
	2020	2020
Conti correnti o depositi	6	19
Finanziamenti (mutuo, affidamento,)	12	39
Strumenti di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, assegno, etc.)	3	10
Altro	10	32
Prodotti Assicurativi	0	0
Totale	31	100

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono 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

Analogamente a quanto osservato sul territorio nazionale da Istituti anche di maggiori dimensioni, il 2020 ha visto crescere in misura sensibile il numero dei reclami indirizzati agli operatori bancari.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

Esito del reclamo	Numero reclami	% sul totale dei reclami
	2020	2020
Accolto/Parzialmente accolto	8	26
Non accolto/Evaso con spiegazioni	22	74
Irricevibile (da soggetto non legittimato)	0	0
In istruttoria al 31.12	1	0
Totale	31	100

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, che si ricordano recentemente (1/10/2020) innalzati a 60 giorni dalla ricezione del reclamo per tutti i reclami, ridotti a 15 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per servizi di pagamento autorizzati/disposte dal beneficiario.