

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016 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 |
|---|-------------------------|--------------------------|
| Conto corrente o deposito bancario                                  | 7                       | 47                       |
| Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento ,.....)             | 4                       | 27                       |
| Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ....) | 1                       | 6                        |
| Altro   | 3                       | 20                       |
| <b>Totale</b>   | <b>15</b>               | <b>100</b>               |

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- Tassi elevati/usurai;
- Applicazione delle condizioni.

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

| ESITO DEL RECLAMO                  | NUMERO RECLAMI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Accolto/Parzialmente accolto       | 7              | 47                       |
| Non accolto                        | 7              | 47                       |
| Irricevibile                       | 1              | 6                        |
| In istruttoria al 31 dicembre 2016 | 0              | 0                        |
| <b>Totale</b>                      | <b>15</b>      | <b>100</b>               |

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.