

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019 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	3	50
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento,.....)	1	16
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ....)		
Altro	2	34
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

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

- Condizioni applicate e saldi dei c/c
- Malfunzionamento app relax banking
- Apertura di c/c non richiesta
- Operazione su titoli azionari quotati

Nel III° trimestre 2019 il collegio ABF di Milano ha dichiarato la cessazione della materia del contendere senza alcun onere a carico della Banca per il ricorso inoltrato nel novembre 2018 da parte di un cliente

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	1	16
Non accolto	5	84
Irricevibile		
In istruttoria al 31 dicembre 2019		
<b>Totale</b>	<b>6</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.