

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2011 DALLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CREMENO S.C.

La Banca di Credito Cooperativo di Cremeno S.c. presta la massima cura nell'erogazione dei servizi bancari e finanziari per ricercare la più ampia soddisfazione dei Clienti, e riserva particolare attenzione alla gestione dei reclami, sia per preservare un rapporto corretto e trasparente con i Clienti sia per risolvere in fase preliminare situazioni di potenziale insoddisfazione della Clientela.

In tale ottica la Banca cerca continuamente di migliorare la qualità nell'erogazione dei servizi bancari, gestendo eventuali errori e problemi con l'obiettivo di ottimizzare il rapporto Banca – Cliente, con positivi effetti sulla mitigazione dei rischi anche di natura reputazionale.

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia 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 nel corso del 2011.

| TIPOLOGIA DI RAPPORTO | NUMERO RICEVUTI | RECLAMI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|--|-----------------|----------|--------------------------|
| Conti correnti o depositi | | 1 | 100 |
| Finanziamenti (mutui, affidamenti.....) | | 0 | 0 |
| Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni) | | 0 | 0 |
| Altro | | 0 | 0 |
| | | 0 | 0 |
| Totale | | 1 | 100 |

Come evidenziato nella tabella sopra esposta, la BCC di Cremeno ha ricevuto un reclamo nell'anno 2011 perciò le ulteriori tabelle di dettaglio sulle motivazioni ed esiti non sono prodotte.

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

Cremeno, 16 gennaio 2012

