

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

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018 DELLA BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO**

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 |
|--|-------------------------|--------------------------|
| Conti correnti o depositi bancari  | 12                      | 60%                      |
| Operazioni di finanziamento (mutui, affidamenti, prestiti personali, altri finanziamenti, aperture di credito) | 2                       | 10%                      |
| Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, servizio estero, ecc.)                           | 0                       | 0%                       |
| Anatocismo   | 1                       | 5%                       |
| Altri servizi d'incasso e pagamento  | 0                       | 0%                       |
| Altri prodotti e servizi/aspetti generali  | 2                       | 10%                      |
| Prodotti assicurativi  | 1                       | 5%                       |
| Prodotti finanziari  | 2                       | 10%                      |
| <b>Totale</b>  | <b>20</b>               | <b>100%</b>              |

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono espone nella successiva tabella.

| MOTIVAZIONE                              | NUMERO RECLAMI RICEVUTI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|--|-------------------------|--------------------------|
| Esecuzione delle operazioni              | 3                       | 15%                      |
| Applicazione delle condizioni/Condizioni | 10                      | 50%                      |
| Aspetti organizzativi                    | 0                       | 0%                       |
| Comunicazioni e informazioni al cliente  | 0                       | 0%                       |
| Frodi e smarrimenti                      | 0                       | 0%                       |
| Merito del credito                       | 1                       | 5%                       |
| Personale                                | 1                       | 5%                       |
| Altro                                    | 5                       | 25%                      |
| <b>Totale</b>                            | <b>20</b>               | <b>100%</b>              |

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

| ESITO DEL RECLAMO                  | NUMERO RECLAMI | % SUL TOTALE DEI RECLAMI |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|
| Accolto/Parzialmente accolto       | 2              | 10%                      |
| Non accolto                        | 18             | 90%                      |
| Ritirato                           | 0              | 0%                       |
| In istruttoria al 31 dicembre 2018 | 0              | 0%                       |
| <b>Totale</b>                      | <b>20</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.