

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2023 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	13	52%
Operazioni di finanziamento (mutui, affidamenti, prestiti personali, altri finanziamenti, aperture di credito)	7	28%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, servizio estero, ecc.)	3	12%
Anatocismo	0	0%
Altri servizi d'incasso e pagamento	1	4%
Altri prodotti e servizi/aspetti generali	0	0%
Prodotti assicurativi	0	0%
Prodotti finanziari	1	4%
Totale	25	100%

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

MOTIVAZIONE	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Esecuzione delle operazioni	7	28%
Applicazione delle condizioni/Condizioni	1	4%
Aspetti organizzativi	0	0%
Comunicazioni e informazioni al cliente	1	4%
Frodi e smarrimenti	3	12%
Merito del credito	0	0%
Personale	0	0%
Altro	13	52%
Totale	25	100%

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	3	12%
Non accolto	22	88%
Ritirato	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2023	0	0%
Totale	25	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti dalla normativa.