

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2017 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	11	30%
Operazioni di finanziamento (mutui, affidamenti, prestiti personali, altri finanziamenti, aperture di credito)	13	35%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, servizio estero, ecc.)	0	0%
Anatocismo	2	5%
Altri servizi d'incasso e pagamento	1	3%
Altri prodotti e servizi/aspetti generali	4	11%
Prodotti assicurativi	2	5%
Prodotti finanziari	4	11%
Totale	37	100%

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	18	49%
Applicazione delle condizioni/Condizioni	15	40%
Aspetti organizzativi	3	8%
Comunicazioni e informazioni al cliente	0	0%
Frodi e smarrimenti	0	0%
Merito del credito	1	3%
Personale	0	0%
Altro	0	0%
Totale	37	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	10	27%
Non accolto	27	73%
Ritirato	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2017	0	
Totale	37	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Due reclami, dopo risposta negativa da parte della Banca, sono proseguiti con ricorsi all'Abf.