

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2020 DI CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI RIVAROLO MANTOVANO

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 dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conto corrente o deposito bancario	2	50,0%
Operazioni di finanziamento (mutuo, affidamento ecc.)	1	25,0%
Strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ...)	0	
Altro	1	25,0%
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

- *Segnalazione banche dati;*
- *Disfunzioni apparecchiature;*
- *Comunicazioni: scarsa chiarezza e trasparenza.*

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	1	25,0%
Non accolto	3	75,0%
Irricevibile		
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Non sono pervenuti reclami successivamente sfociati in procedure ADR (Alternative Dispute Resolution).

La Banca ha fornito la risposta entro i termini massimi previsti a decorrere dalla data di ricezione del reclamo.

Rivarolo Mantovano, 14 gennaio 2021