

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

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2011 DALLA
Banca di Credito Cooperativo di BARLASSINA**

Questo Documento è redatto annualmente in ossequio alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e riporta un riepilogo, suddiviso per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2011.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Strumento di pagamento (Carta bancomat, Carta di credito, bonifico)	2	29
Conti correnti o depositi	5	71
Totale	7	100

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

- *Anatocismo (2);*
- *Frodi e smarrimenti (2);*
- *Merito del credito (1);*
- *Personale (1);*
- *Altro (1).*

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	14
Non accolto	4	57
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre u.s.	2	29
Totale	7	100

La Banca ha fornito risposta ai reclami entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.

Barlassina, 4 gennaio 2012