

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2018 DALLA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BARLASSINA

Il rendiconto contiene i dati sui reclami ricevuti nel corso dell'anno 2018 con la seguente ripartizione:

<b>a) Totale Reclami pervenuti nel periodo</b>	<b>14</b>
<i>di cui composti</i>	<i>14</i>
<i>e in corso di trattazione a fine anno</i>	<i>0</i>
<i>I reclami composti risultano:</i>	
<i>accolti</i>	<i>1</i>
<i>parzialmente accolti</i>	<i>1</i>
<i>respinti</i>	<i>12</i>

**b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)**

	N.	%
- Conti correnti e depositi a risparmio	10	72
- Mutui e altre forme di finanziamento	2	14
- Carte di debito e di credito	2	14
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**c) Reclami suddivisi per natura della controversia**

- Esecuzione di operazioni	n. 10
- Applicazione delle condizioni	n. 1
- Segnalazione a Centrale Rischi	n. 1
- Aspetti organizzativi	n. 1
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 1

**d) Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) n. 0**

Nel corso del 2018 non sono stati trattati reclami **relativi all'attività di intermediazione assicurativa**.

Barlassina, 28 gennaio 2019