

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 2018 DALLA
BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO Soc. Coop.
PIAZZA GARIBALDI 29 – 26013 CREMA**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia 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. Inoltre, a seguito dell'emanazione del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, l'Ufficio Reclami rendiconta sull'attività di gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami (al netto di quelli in materia di intermediazione assicurativa) pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/parzialmente accolto	2	8,70
Non accolto	17	73,91
Irricevibile ¹	4	17,39
In istruttoria al 31 dicembre 2018	0	0
Riaperti	0	0
Totale	23	100,00

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2018 (al netto dei reclami irricevibili e di quelli in materia assicurativa).

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	7	36,84
Mutui	5	26,32
Strumenti di pagamento	3	15,79
Altro	4	21,05
Totale	19	100,00

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono – in estrema sintesi - riferibili a:

- *Esecuzione operazioni;*
- *Condizioni/applicazione condizioni.*

¹ In quanto non di competenza della banca o presentato da soggetto non legittimato/non chiaramente identificabile

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami in materia di intermediazione assicurativa

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/parzialmente accolto	0	0
Non accolto	0	0
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2018	0	0
Riaperti	0	0
Totale	0	0

Di seguito si riporta un riepilogo, per ambito di pertinenza, dei reclami ricevuti nel corso del 2018 in materia di intermediazione assicurativa.

AMBITO DI PERTINENZA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
dipendenti e/o collaboratori della Banca	0	0
Impresa assicurativa	0	0
Totale	0	0

Tempi di risposta

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti illustrando i motivi dell'accoglimento o del mancato accoglimento degli stessi.

Non ci sono stati reclami sfociati in ADR (Alternative Dispute Resolution).

Nel corso del 2018 non sono pervenuti reclami in materia di intermediazione assicurativa.