

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2021 DALLA BANCA 2021 CREDITO COOPERATIVO DEL CILENTO, VALLO DI DIANO E LUCANIA SOCIETA' COOPERATIVA.

Le disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sulla gestione dei reclami relativi alle operazioni ed ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2021.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	4	50,00
Prodotti di finanziamento	3	37,50
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1	12,50
Polizze assicurative	0	0,00
Prodotti di investimento	0	0,00
Altro	0	0,00
Totale	8	100

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

- n. 1 mancata concessione finanziamento;
- n. 2 contestazione segnalazioni CR/CRIF;
- n. 1 contestazione per smarrimento assegno durante l'iter di incasso;
- n. 4 contestazioni su rapporti di conto corrente.

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	3	37,50
Non accolto	5	62,50
Irricevibile	0	0
In Istruttoria al 31.12.2020	0	0
Non risposto accordo transattivo	0	0
Totale	8	100

Ufficio Reclami



Il Direttore Generale
Dott. Cosimo Pugliese

