

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI e CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI RILEVAZIONE DEI RECLAMI PERVENUTI NEL 2019

### Premessa e metodologia

Ai fini della rilevazione **sono censiti tutti i reclami scritti pervenuti alla Cassa**, siano essi inoltrati mediante lettera semplice, raccomandata, fax, sito Internet o e-mail. I reclami sono censiti indipendentemente dalla loro fondatezza o meno; la rilevazione, infatti, è svolta tenendo conto esclusivamente **del punto di vista del cliente**.

La rilevazione è estesa a tutte le tipologie di prodotti e servizi: bancari, finanziari e d'investimento. Ai fini della rilevazione i reclami sono censiti in base alla tipologia di cliente reclamante (Cliente privato, intermedio o altra tipologia di clientela), di prodotto o servizio oggetto della segnalazione (raggruppati in categorie di reclami "tradizionali" e reclami cosiddetti "non tradizionali", come definiti nel seguito) e di motivo del reclamo. I reclami, inoltre, sono censiti rispetto alle richieste della clientela: richieste di natura economica piuttosto che segnalazioni per questioni non quantificabili.

### Tipologia di cliente

Sono distinti nella rilevazione, il **cliente privato**, come ciascun "soggetto che rivesta la qualifica di consumatore". Il **cliente intermedio fra privato ed impresa**, intendendo far riferimento ad artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali). Si indicano, infine, con la generica voce **altri clienti** tutte le tipologie non rientranti nelle altre due precedenti definizioni (in prevalenza imprese).

### Prodotto/Servizio – oggetto del reclamo

Nella registrazione i **reclami** vengono distinti (sulla base del prodotto o servizio al quale fanno riferimento) **in tradizionali e non tradizionali**. Sono prevalentemente **reclami tradizionali** quelli che si riferiscono a: c/c e depositi a risparmio, titoli (custodia e intermediazione mobiliare al di fuori di prodotti di risparmio gestito), fondi comuni di investimento mobiliare, gestioni patrimoni mobiliari, altri prodotti di investimento (piani di accumulo, fondi pensione, ecc.), aperture di credito, prestiti personali, mutui casa, altre forme di finanziamento, bonifici diversi da transfrontalieri, stipendi e pensioni, carte di credito, carte di debito per funzionalità prelievo contante e trasferimento fondi (bancomat, pagobancomat), assegni, effetti/RiBa, altri servizi di incasso e pagamento, polizze assicurative, altro (dove in questa categoria sono censiti i reclami relativi a tutte le altre tipologie di prodotti e servizi non ricomprese nelle precedenti), aspetti generali (sono censiti in questa categoria i reclami in cui non viene citato alcuno specifico prodotto o servizio, bensì aspetti generali inerenti

---

#### CASSA RURALE DI LEDRO Banca di Credito Cooperativo Società Cooperativa

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A157598; Iscritta all'Albo delle banche al n. 4039; Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo;

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari;

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.;

Iscrizione al Registro delle imprese di Trento, Codice Fiscale n. 00106040223; Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Cod. ABI 08026-7 • CAB 72140-7

Sede legale e direzione: 38067 LEDRO (TN) - Viale Chiassi, 17

Telefono: 0464 592500; Fax: 0464 592514; E-mail: [info@cr-ledro.net](mailto:info@cr-ledro.net); Pec: [info@pec.cr-ledro.net](mailto:info@pec.cr-ledro.net); Sito web: [www.cr-ledro.net](http://www.cr-ledro.net)



la relazione ed ai momenti di contatto tra il cliente e la Cassa). I **reclami non tradizionali** fanno, invece, riferimento a: anatocismo, bonifici transfrontalieri, segnalazioni a centrali rischi.

### Motivo del reclamo

I motivi del reclamo, che sono quelli esplicitamente indicati dal cliente nella sua segnalazione, sono riconducibili nelle seguenti categorie:

- **Condizioni:** il motivo del reclamo è riferito al livello dei tassi e delle condizioni, in termini assoluti, del servizio.
- **Applicazione delle condizioni:** il reclamo è motivato dalla mancata, erronea, parziale o ritardata applicazione delle condizioni relative al servizio.
- **Esecuzione delle operazioni:** il motivo del reclamo concerne errori, ritardi dell'operazione o la mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela.
- **Disfunzione apparecchiature** quali ATM e POS.
- **Aspetti organizzativi:** il motivo del reclamo è riconducibile a disfunzioni, inconvenienti, ritardi o attese di vario tipo, legate ad uno specifico prodotto/servizio oppure verificatesi genericamente nel rapporto con il cliente.
- **Personale:** il motivo del reclamo attiene al comportamento del personale, ad esempio: scortesia, mancanza di professionalità, ecc.
- **Comunicazioni/informazioni al cliente:** il motivo del reclamo riguarda la ritardata, erronea, inadeguata o mancata informazione e comunicazione alla clientela.
- **Frodi/smarrimenti:** il motivo del reclamo è riconducibile a quei casi (ad esempio: prelievo fraudolento con carta Bancomat) in cui il cliente ritiene che la Cassa abbia ritardato o non attivato le necessarie misure di sicurezza e che ad essa debbano essere attribuite le conseguenze negative dell'accaduto.
- **Merito di credito o simili:** il motivo del reclamo è riconducibile alla mancata concessione di finanziamenti o di altre operazioni che la Cassa ha ritenuto opportuno non avviare con il soggetto reclamante, unitamente ad altre problematiche connesse alla valutazione del merito di credito.
- **Altro:** tutti gli altri motivi di reclamo che non rientrano nelle tipologie sopra citate.

### Tipologia di reclamo

Sulla base delle richieste della clientela, inoltre, i rilievi vengono distinti in **reclami relativi a questioni non quantificabili** (ovvero i rilievi non inerenti a controversie di tipo economico o relativi a reclami che, sebbene incentrati su questioni economiche, non sono quantificabili) e **reclami di natura economica**. Questi ultimi sono quelli in cui c'è un'espressa rivendicazione economica.

---

#### CASSA RURALE DI LEDRO Banca di Credito Cooperativo Società Cooperativa

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A157598; Iscritta all'Albo delle banche al n. 4039; Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo;

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari;

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.;

Iscrizione al Registro delle imprese di Trento, Codice Fiscale n. 00106040223; Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Cod. ABI 08026-7 • CAB 72140-7

Sede legale e direzione: 38067 LEDRO (TN) - Viale Chiassi, 17

Telefono: 0464 592500; Fax: 0464 592514; E-mail: [info@cr-ledro.net](mailto:info@cr-ledro.net); Pec: [info@pec.cr-ledro.net](mailto:info@pec.cr-ledro.net); Sito web: [www.cr-ledro.net](http://www.cr-ledro.net)



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PERVENUTI

**PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNO 2019**

Ai sensi del paragrafo 3 (Reclami) sezione XI (Requisiti organizzativi) delle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", lo scrivente Ufficio provvede di seguito a rendicontare sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2019.

Il presente rendiconto analizza tutte le manifestazioni di insoddisfazione ricevute in forma scritta dalla Clientela, registrate a cura dell'Ufficio Reclami nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2019.

Nel corso del periodo risulta pervenuto alla banca un unico reclamo, che risulta composto.

Nella seguente tabella si riassumono brevemente le caratteristiche del reclamo ricevuto:

<b>Totale RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento</b>	1
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	1

<b>Numero dei reclami per tipologia di clienti</b>	
CLIENTE PRIVATO	1
CLIENTE INTERMEDIO fra privato ed impresa	
ALTRI CLIENTI	

<b>Numero dei reclami per oggetto</b>	
<b>Reclami tradizionali</b>	
C/C e depositi a risparmio	
Titoli	
Mutui e mutui casa	
Bonifici diversi da transfrontalieri	
Carte di debito	
Altri servizi di incasso e pagamento	
Polizze assicurative	
Altro	
Aspetti generali	1
<b>Reclami non tradizionali</b>	

<b>Numero dei reclami per motivo</b>	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	
Esecuzione delle operazioni	
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti organizzativi	1
Personale	

### CASSA RURALE DI LEDRO Banca di Credito Cooperativo Società Cooperativa

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative al n. A157598; Iscritta all'Albo delle banche al n. 4039; Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo;

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari;

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano S.p.A.;

Iscrizione al Registro delle imprese di Trento, Codice Fiscale n. 00106040223; Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Cod. ABI 08026-7 • CAB 72140-7

Sede legale e direzione: 38067 LEDRO (TN) - Viale Chiassi, 17

Telefono: 0464 592500; Fax: 0464 592514; E-mail: [info@cr-ledro.net](mailto:info@cr-ledro.net); Pec: [info@pec.cr-ledro.net](mailto:info@pec.cr-ledro.net); Sito web: [www.cr-ledro.net](http://www.cr-ledro.net)

Comunicazione/informazione al cliente	
Frodi/smarrimento	
Altro	

<b>Numero dei reclami per tipologia</b>	
Reclami relativi a questioni non quantificabili	1
Reclami di natura economica (*)	
(*) di cui risolti a favore del cliente	

<b>RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento con procedura ABF</b>	
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	

Le procedure adottate per la trattazione del reclamo hanno consentito di fornire al Cliente un riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa.

Nel corso dell'esercizio 2019 la Banca non ha ricevuto reclami riguardanti i Servizi di Investimento.

Si riporta uno schema riepilogativo dei reclami ricevuti negli anni precedenti:

Periodo	Numero reclami pervenuti	Numero reclami composti
Anno 2016	4	4
Anno 2017	3	3
Anno 2018	2	2
Anno 2019	1	1

Tutti i reclami risultano composti.

Ledro, 18 febbraio 2020

Ufficio Reclami  
Cassa Rurale di Ledro BCC