

**AI SENSI DELLA DISCIPLINA SULLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI SI RIPORTA IL RENDICONTO DEI RECLAMI PERVENUTI A QUESTA CASSA.**

**PERIODO DI RIFERIMENTO 2014**

<b>Totale RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento</b>	<b>18</b>
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	11

<b>Numero dei reclami per tipologia di clienti</b>	
Cliente privato	7
Cliente intermedio fra privato e impresa	11
Altri clienti	

<b>Numero dei reclami per oggetto</b>	
<b>Reclami tradizionali</b>	
C/C e depositi a risparmio	10
Titoli	
Mutui Casa	
Bonifici diversi da transfrontalieri	
Carte di debito	
Altri servizi di incasso e pagamento	1
Polizze Assicurative	
Altro	7
Aspetti generali	
<b>Reclami non tradizionali</b>	

<b>Numero dei reclami per motivo</b>	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	10
Esecuzione delle operazioni	
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti Organizzativi	
Personale	
Comunicazione/informazione al cliente	2
Frodi/smarrimento	
Merito di credito o simili	1
Altro	5

<b>Numero dei reclami per tipologia</b>	
Reclami relativi a questioni non quantificabili	8
Reclami di natura economica	10
Di cui risolti a favore del cliente	1

<b>Reclami pervenuti nel periodo di riferimento con procedura ABF</b>	<b>1</b>
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	0

PROVVEDIMENTO DELLA BANCA D'ITALIA DEL 29.07.2009, RECANTE "TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI" (G.U. N. 210 10.09.2009 - S.O. N. 170).

Cassa Rurale Lavis Valle di Cembra  
BCC – Società Cooperativa  
Ufficio Reclami