

**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 2015

Totale RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento	13
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	6

Numero dei reclami per tipologia di clienti	
Cliente privato	9
Cliente intermedio fra privato e impresa	4
Altri clienti	

Numero dei reclami per oggetto	
Reclami tradizionali	
C/C e depositi a risparmio	5
Titoli	
Mutui Casa	1
Bonifici diversi da transfrontalieri	1
Carte di debito	
Altri servizi di incasso e pagamento	4
Polizze Assicurative	
Altro	2
Aspetti generali	
Reclami non tradizionali	

Numero dei reclami per motivo	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	5
Esecuzione delle operazioni	6
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti Organizzativi	
Personale	
Comunicazione/informazione al cliente	1
Frodi/smarrimento	
Merito di credito o simili	1
Altro	

Numero dei reclami per tipologia	
Reclami relativi a questioni non quantificabili	2
Reclami di natura economica	11
Di cui risolti a favore del cliente	1

Reclami pervenuti nel periodo di riferimento con procedura ABF	1
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

