

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 2016

Totale RECLAMI pervenuti nel periodo di riferimento	5
Numero dei reclami chiusi nel periodo di riferimento	4

Numero dei reclami per tipologia di clienti	
Cliente privato	3
Cliente intermedio fra privato e impresa	2
Altri clienti	

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

Numero dei reclami per motivo	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	
Esecuzione delle operazioni	4
Disfunzione apparecchiature quali ATM e POS	
Aspetti Organizzativi	
Personale	
Comunicazione/informazione al cliente	
Frodi/smarrimento	
Merito di credito o simili	1
Altro	

Numero dei reclami per tipologia	
Reclami relativi a questioni non quantificabili	
Reclami di natura economica	5
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