

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

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2023 DALLA  
BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO Soc. Coop.**  
**PIAZZA GARIBALDI 29 – 26013 CREMA**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari. Inoltre, a seguito dell'emanazione del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016 recante modifiche al regolamento Isvap n. 24 del 19 maggio 2008 concernente la procedura di presentazione dei reclami all'Isvap e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, l'Ufficio Reclami rendiconta sull'attività di gestione dei reclami relativi all'attività di intermediazione assicurativa.

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	21,43
Non accolto	5	35,71
Irricevibile/non ammissibili <sup>1</sup>	3	21,43
In istruttoria al 31 dicembre 2022	3	21,43
Riaperti	0	0
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2023 (esclusi i nr.3 reclami non di competenza/irricevibili ed i reclami in istruttoria)

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Strumenti di pagamento	1	12,50
Conti correnti o depositi	2	25,00
Altro	1	12,50
Operazioni di finanziamento	4	50,00
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono – in estrema sintesi - riferibili a:

- Esecuzione operazioni;
- Condizioni / applicazione condizioni.

<sup>1</sup> In quanto non di competenza dell'ufficio reclami o presentato da soggetto non legittimato

Nello schema che segue é rappresentato l'esito dei reclami in materia di intermediazione assicurativa

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/parzialmente accolto	0	0
Non accolto	0	0
Irricevibile	0	0
In istruttoria al 31 dicembre 2023	0	0
Riaperti	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Di seguito si riporta un riepilogo, per ambito di pertinenza, dei reclami ricevuti nel corso del 2023 in materia di intermediazione assicurativa.

AMBITO DI PERTINENZA	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
dipendenti e/o collaboratori della Banca	0	0
Impresa assicurativa	0	0
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### **Tempi di risposta**

*La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti illustrando i motivi dell'accoglimento o del mancato accoglimento degli stessi.*

*Non ci sono stati casi di reclami sfociati in ADR (Alternative Dispute Resolution) ad esclusione di una procedura promossa da un cliente avanti all'A.B.F. che si è estinta a seguito di rinuncia del cliente.*

*Nel corso del 2023 non sono pervenuti reclami in materia di intermediazione assicurativa.*