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 2022 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 é rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/parzialmente accolto	3	14,29
Non accolto	11	52,38
Irricevibile/non ammissibili[1]	6	28,57
In istruttoria al 31 dicembre 2022	1	4,76
Riaperti	0	0
Totale	**21**	**100,00**

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2022 (esclusi i nr. 6 reclami non di competenza/irricevibili ed il reclamo in istruttoria)

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Strumenti di pagamento	6	42,86
Conti correnti o depositi	5	35,71
Altro	2	14,29
Operazioni di finanziamento	1	7,14
Totale	**14**	**100,00**

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

- *Esecuzione operazioni;*
- *Condizioni / applicazione condizioni.*

[1] 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 2022	0	0
Riaperti	0	0
Totale	**0**	**0**

Di seguito si riporta un riepilogo, per ambito di pertinenza, dei reclami ricevuti nel corso del 2022 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
Totale	**0**	**0**

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 di negoziazione assistita tra avvocati.

Nel corso del 2022 non sono pervenuti reclami in materia di intermediazione assicurativa.