

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

Rendiconto della BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LESMO s.c. sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dalla clientela nell'esercizio 2011.

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 ed ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2011.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI RICEVUTI
Conti correnti o depositi	1	12,50%
Finanziamenti (mutui, affidamenti.....)	5	62,50%
Esecuzione servizi	1	12,50%
Sistemi di incasso e pagamento	1	12,50%
Totale	8	100%

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili a:

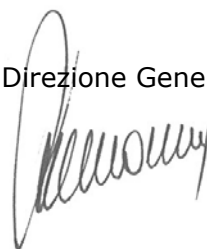
- *applicazione delle condizioni*
- *esecuzione delle operazioni / servizi;*

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI RICEVUTI
Accolto/Parzialmente accolto	3	37,50%
Non accolto	5	62,50%
In istruttoria al 31 dicembre 2011	--	--
Totale	8	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami¹ entro i termini previsti, pari a 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per le operazioni di pagamento disposte dal beneficiario.

La Direzione Generale



¹ Con esclusione di quelli ancora in istruttoria per i quali non sono comunque decorsi i termini massimi previsti.