



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

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2010**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di "*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il Credito Cooperativo di Erchie, da sempre, presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2010 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2010, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

**RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

<b>Classificazione dei reclami per tipologia di clientela</b>	
<b>TIPOLOGIA DI CLIENTELA</b>	<b>NUMERO DEI RECLAMI</b>
Privato	7
Intermedio	0
Altro	0
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>
<p><b>Cliente privato</b> – “soggetto che riveste la qualifica di consumatore” ai sensi dell’art. 121 primo comma del Testo Unico Bancario o che agisce in qualità di privato, cioè per finalità estranee all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.  <b>Cliente intermedio</b> – artigiano, professionista, commerciante, scuole, associazioni e società di persone.  <b>Altri</b> – tipologie non comprese nelle precedenti definizioni (società di capitali, A.S.L., Aziende Municipalizzate, altre imprese).</p>	

<i>Suddivisione dei reclami per tipologia di prodotti e servizi</i>	
<b>PRODOTTO/SERVIZIO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Conti correnti	3
Servizi di incasso (Ri.BA, MAV, RID e Freccia)	
Assegni	
Bonifici	
Carte di Credito	
Carte di debito	1
Aperture di credito	
Depositi a Risparmio	
Dossier Titoli	
Mutui	
Prestiti Personali	
Altre forme di finanziamento	
Altri servizi di incasso e pagamento – Tributi/F24	3
Altri servizi di incasso e pagamento – Cassa continua e gestione contante	
Altri servizi di incasso e pagamento – Tesorerie	
Altro	
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>

<i>Classificazione dei reclami sulla base della motivazione</i>	
<b>MOTIVO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI</b>
Applicazione delle condizioni	1
Comunicazione ed informazione al cliente	
Condizioni	
Disfunzioni apparecchiature	1
Esecuzione operazioni	4
Frodi e smarrimenti	
Merito del credito o simili	
Personale	
Segnalazione a Centrale Rischi	
Altro	1
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>

<i>Anno 2010 – Classificazione dei reclami in base all'esito</i>	
<b>ESITO NUMERO RECLAMI</b>	
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	<b>6</b>
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	
Reclamo non risolto a favore del cliente	<b>1</b>

**Si comunica inoltre che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2010 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.**