



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

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2011

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 2011 relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Di seguito viene riportato uno schema sintetico dei reclami pervenuti nel corso del 2011, con classificazione per tipologia di clientela, per prodotto/servizio, per motivo e per esito.

RECLAMI RELATIVI AD OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Classificazione dei reclami per tipologia di clientela	
TIPOLOGIA DI CLIENTELA	NUMERO DEI RECLAMI
Privato	0
Intermedio	0
Altro	0
TOTALE	0
<p>Cliente privato – “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. Cliente intermedio – artigiano, professionista, commerciante, scuole, associazioni e società di persone. Altri – 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>	
PRODOTTO/SERVIZIO	NUMERO RECLAMI
Conti correnti	0
Servizi di incasso (Ri.BA, MAV, RID e Freccia)	0
Assegni	0
Bonifici	0
Carte di Credito	0
Carte di debito	0
Aperture di credito	0
Depositi a Risparmio	0
Dossier Titoli	0
Mutui	0
Prestiti Personali	0
Altre forme di finanziamento	0
Altri servizi di incasso e pagamento – Tributi/F24	0
Altri servizi di incasso e pagamento – Cassa continua e gestione contante	0
Altri servizi di incasso e pagamento – Tesorerie	0
Altro	0
TOTALE	0

<i>Classificazione dei reclami sulla base della motivazione</i>	
MOTIVO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI
Applicazione delle condizioni	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Condizioni	0
Disfunzioni apparecchiature	0
Esecuzione operazioni	0
Frodi e smarrimenti	0
Merito del credito o simili	0
Personale	0
Segnalazione a Centrale Rischi	0
Altro	0
TOTALE	0

<i>Anno 2010 – Classificazione dei reclami in base all'esito</i>	
ESITO NUMERO RECLAMI	
Reclamo totalmente risolto a favore del cliente	0
Reclamo parzialmente risolto a favore del cliente	0
Reclamo non risolto a favore del cliente	0

Si comunica inoltre che la Banca non ha ricevuto nell'anno 2011 alcun reclamo avente ad oggetto i servizi di investimento.