

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

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2025 DELLA BCC AGROBRESCIANO SOC. COOP.

Le Disposizioni di Vigilanza del 29 luglio 2009 e successive modificazioni 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.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO DEI RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
ALTRO	4	25%
RACCOLTA GESTITA	1	6,25%
IMPIEGHI	4	25%
MONETICA	0	0%
SISTEMI DI PAGAMENTO	2	12,50%
SERVIZI	0	0%
RACCOLTA DIRETTA	5	31,25%
ALTRO (*)	0	0%
Totale pervenuto nell'anno	16	100%

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

- Raccolta Diretta

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO DEI RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Irricevibile	0	0%
Totalmente risolto in favore del cliente	1	6,25%
Parzialmente risolto in favore del cliente	2	12,50%
Non risolto in favore del cliente	13	81,25%
In istruttoria	0	0%
TOTALE	16	100%

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami¹ entro i termini massimi previsti, pari a 60 giorni dalla loro ricezione; il termine di risposta è ridotto a 15 giorni lavorativi se il reclamo ha ad oggetto servizi di pagamento.

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

