

**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 2020**

Le Disposizioni di Vigilanza 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.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2020:

<i>PRODOTTO / SERVIZIO</i>	Conti Correnti	Depositi a risparmio	Mutui / finanziamenti		Bonifici	Assegni	Domiciliazione Utenze	Altro	TOTALE RECLAMI
<i>Natura della controversia</i>	Condizioni applicate		Operatività affidamenti	Condizioni applicate				Informazioni bancarie ordinante bonifico	
<i>Numero</i>			1				1	1	3
<i>%</i>			33,33%				33,34%	33,33%	100,00%
<i>Pervenuti</i>			1				1	1	3
<i>Accolti</i>									0
<i>Respinti</i>			1				1	1	3
<i>Composti</i>									0
<i>In corso di trattazione</i>									0
<i>Sfociati in ADR</i>									0

I reclami vanno inviati all’Ufficio Reclami della banca [indirizzo: Lezeno (CO), Frazione Rozzo 3 / e-mail [bcclezeno@lezeno.bcc.it](mailto:bcclezeno@lezeno.bcc.it) / PEC [08618.bcc@actaliscertymail.it](mailto:08618.bcc@actaliscertymail.it)] che risponde entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo relativo ad operazioni e servizi bancari (il termine massimo di risposta è stato innalzato da 30 a 60 giorni e si applica ai reclami ricevuti dal 1° ottobre 2020). Il termine è ridotto a 15 giorni lavorativi per la risposta ai reclami che hanno per oggetto servizi di pagamento.

Per reclami inerenti controversie finanziarie, si rimanda all’informativa ai sensi dell’art. 3, comma 4, del regolamento concernente l’arbitro per le controversie finanziarie (ACF), a disposizione presso tutte le filiali.

Lezeno, 8 Gennaio 2021.

Banca di Credito Cooperativo  
di Lezeno (Como)