

PROSPETTO ANNUALE SUI RECLAMI

Il rendiconto contiene i dati sui reclami sui servizi bancari e finanziari ricevuti nel corso dell'anno 2017 con la seguente ripartizione:

a) Totale Reclami pervenuti nel periodo n. 59

di cui:

<i>accolti</i>	<i>n. 19</i>
<i>respinti</i>	<i>n. 31</i>
<i>transatti</i>	<i>n. 0</i>
<i>rinunciati</i>	<i>n. 5</i>
<i>in corso di trattazione</i>	<i>n. 4</i>

b) Reclami suddivisi per tipologia (prodotto/servizio)

	N.	%
- conti correnti e depositi a risparmio	17	29
- mutui e altre forme di finanziamento	9	15
- carte di credito e di debito ¹	2	3
- bonifici	1	2
- assegni	0	0
- domiciliazione utenze	0	0
- altre tipologie di prodotti e servizi non comprese nelle precedenti	30	51
Totale	<u>59</u>	<u>100</u>

¹ La Banca, nell'ambito del processo di gestione dei reclami, tratta anche la lavorazione delle richieste di rimborso avanzate dalla clientela, relative a somme prelevate fraudolentemente mediante improprio utilizzo di carte di debito e credito. In proposito, nel precisare che la competenza a valutare tale tipologia di reclami spetta all'emittente dei suddetti strumenti di pagamento, ovvero ICCREA Banca (talché Banca Cras agisce in qualità di mero intermediario), si significa che nel 2017 sono pervenute n. 21 richieste della specie, di cui n. 9 sono state accolte, n. 1 respinta e n. 11 in attesa di riscontro da parte dell'emittente.

c) Reclami suddivisi per natura della controversia

- Esecuzione di operazioni	n. 34
- Applicazione delle condizioni	n. 13
- Frodi e smarrimenti	n. 0
- Comunicazioni e informazioni ai clienti	n. 12

d) Reclami sfociati in procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*)² n. 3

² Trattasi di una procedura di ricorso attivata presso l'Arbitro Bancario e Finanziario – tuttora pendente – a fronte di un reclamo pervenuti nel 2017 e di n. 2 tentativi di conciliazione, presso specifici organismi di mediazione, a fronte di reclami avanzati nel 2016.