

**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 2022

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.
Si evidenzia che al 31/12/2022 vi era n. 1 reclamo ancora in istruttoria.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	9	56,25
Finanziamenti (mutui, affidamenti)	3	18,75
Strumento di pagamento (carte di credito/debito, bonifico, ...)	3	18,75
Altro	1	6,25
Totale	16	100

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

- Contestazione delle condizioni applicate ai contratti in essere per motivazioni varie quali:
 - Comunicazioni e informazioni al cliente (0);
 - Esecuzione di operazioni (7);
 - Condizioni (1);
 - Applicazione delle condizioni (2);
 - Disfunzioni apparecchiature quali atm e pos (1);
 - Aspetti organizzativi (0);
 - Personale (2);
 - Frodi /smarrimenti (0);
 - Merito di credito o simili (2)
 - Altro (1)

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

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Non Accolto	13	81,3
Accolto/parzialmente accolto	2	12,5
In istruttoria al 31/12/2022	1	6,2
Totale	16	100

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti pari a 60 giorni dalla ricezione per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari/finanziari o servizi di investimento, 45 giorni per i reclami relativi a servizi assicurativi, 15 giorni per reclami relativi a servizi di pagamento o 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.