

**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 2023

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.

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	3		27 %
Finanziamenti (mutui, affidamenti)	5		45 %
Strumento di pagamento (carte di credito/debito, bonifico, ...)	0		0
Altro	3		27 %
Totale	11		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:
 - Disfunzione apparecchiature quali atm e pos (1);
 - Segnalazione a centrale rischi / SIC (4)
 - Aspetti organizzativi (2)
 - Personale (1)
 - Applicazione delle condizioni (1)
 - Esecuzione delle operazioni (2)

Nello schema che segue é rappresentato l’esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Non accolto	8	73%
Accolto/parzialmente accolto	3	27%
Totale	11	100

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti, pari a 60 giorni dalla ricezione del reclamo, ridotti a 15 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.