

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 2021

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 RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	3	25 %
Finanziamenti (mutui, affidamenti)	1	9 %
Strumento di pagamento (carte di credito/debito, bonifico,)	4	33 %
Altro	4	33 %
Totale	12	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 (1);
 - Esecuzione di operazioni (4);
 - Applicazione delle condizioni (1);
 - Altro (6).

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	7	58
Accolto/parzialmente accolto	5	42
Totale	12	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 10 giorni per i soli reclami relativi a richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.