

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Di seguito viene riportato un prospetto sintetico, riassuntivo dei reclami pervenuti nell'anno 2020 conformemente a quanto previsto dalla sezione XI delle Disposizioni della Banca D'Italia del 29.7.2009 *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti"*.

Scomposizione reclami per macro area come da classificazione A.B.I.	Anno 2020	% su totale reclami
C/C e operazioni di incasso e pagamento	6	43%
Finanziamenti e mutui	5	36%
Servizi di investimento ed accessori	3	21%
Altro	-	-
Totale	14	100%

Si precisa che la Banca ha trattato tutti i reclami pervenuti fornendo idonea risposta alla clientela entro i termini normativamente previsti. Di seguito è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nell'anno 2020.

Dettaglio gestione dei Reclami anno 2020	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	2	14%
Non accolti	12	86%
In istruttoria al 31.12.2020	-	-
Totale	14	100%

Nello schema che segue è rappresentato lo sviluppo dei reclami non accolti.

Reclami non accolti	N. Reclami	% su totale reclami non accolti
Tentativo di mediazione/contenzioso giudiziario	-	-
Definizione con transazione	-	-
Nessuna iniziativa da parte del cliente	14	100%
Totale	14	100%