

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Di seguito viene riportato un prospetto sintetico, riassuntivo dei reclami pervenuti nell'anno 2023 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 2023	% su totale reclami
C/C e operazioni di incasso e pagamento	1	12,5%
Finanziamenti e mutui	2	25%
Servizi di investimento ed accessori	5	62,5%
Prodotti Assicurativi	-	-
Totale	8	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 2023.

Dettaglio gestione dei Reclami anno 2023	N. Reclami	% su totale reclami
Accolti/parzialmente accolti	1	12,50%
Non accolti	7	87,50%
In istruttoria al 31.12.2023	-	-
Totale	8	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	1	14,28%
Definizione con transazione	-	-
Nessuna iniziativa da parte del cliente	6	85,71%
Totale	7	100%