

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 della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche e integrazioni) riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del **2021**.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO O SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	3	42,86%
Finanziamenti (mutui, affidamenti...)	3	42,86%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	1	14,28%
Servizi di investimento	0	0%
Servizi assicurativi	0	0%
Altro	0	0%
Totale	7	100%

Le doglianze poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel 2021 sono riferibili a:

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
<i>Segnalazione in CRIF e Centrale Rischi</i>	2	28,55%
<i>Garanzie personali</i>	1	14,29%
<i>Prelevamento contanti</i>	1	14,29%
<i>Servizio POS</i>	1	14,29%
<i>Richiesta RID</i>	1	14,29%
<i>Truffa tramite Internet banking</i>	1	14,29%
<i>Altro</i>	0	0%
Totale	7	100%

Nel seguente schema è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame, il cui riscontro è stato fornito entro i termini prescritti dalla normativa.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	0	0%
Parzialmente accolto	1	14,29%
Non accolto	6	85,71%
Irricevibile	0	0%
Totale	7	100%

I due reclami che al 31.12.2020 risultavano ancora in istruttoria non sono stati accolti.