

**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 2022.

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 **2022**.

TIPOLOGIA DI PRODOTTO O SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	4	44,45%
Finanziamenti (mutui, affidamenti...)	2	22,22%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	2	22,22%
Servizi di investimento	0	0%
Servizi assicurativi	0	0%
Altro	1	11,11%
Totale	9	100%

Le doglianze poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel 2022 sono riferibili a:

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
<i>Segnalazione in CRIF e Centrale Rischi</i>	4	44,45%
<i>Contestazione addebito</i>	1	11,11%
<i>Revoca ordine di bonifico</i>	1	11,11%
<i>Servizio POS</i>	1	11,11%
<i>Disconoscimento operazioni</i>	1	11,11%
<i>Segnalazione in CAI</i>	1	11,11%
<i>Altro</i>	0	0%
Totale	9	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	2	22,22%
Parzialmente accolto	0	0%
Non accolto	7	77,78%
Irricevibile	0	0%
Totale	9	100%