

**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 2023**

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 **2023**.

<b>TIPOLOGIA DI PRODOTTO O SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
Conti correnti o depositi	2	25%
Finanziamenti (mutui, affidamenti...)	6	75%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	0	0%
Servizi di investimento	0	0%
Servizi assicurativi	0	0%
Altro	0	0%
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Le doglianze poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel 2023 sono riferibili a:

OGGETTO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
<i>Segnalazione in CRIF e Centrale Rischi</i>	4	50%
<i>Contestazione addebito</i>	1	12,50%
<i>Concessione mutuo</i>	1	12,50%
<i>Applicazione tasso interesse</i>	1	12,50%
<i>Altro</i>	1	12,50%
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

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	0	0%
Non accolto	7	87,50%
Irricevibile	0	0%
In istruttoria al 31.12.2023	1	12,50%
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>