

**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 2024**

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 **2024**.

<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	20%
Finanziamenti (mutui, affidamenti...)	4	40%
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni)	0	0%
Servizi di investimento	0	0%
Servizi assicurativi	0	0%
Altro	4	40%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Le doglianze poste alla base dei reclami presentati dalla clientela nel 2024 sono riferibili a:

<b>OGGETTO DEL RECLAMO</b>	<b>NUMERO RECLAMI RICEVUTI</b>	<b>% SUL TOTALE DEI RECLAMI</b>
<i>Segnalazione in CRIF e Centrale Rischi</i>	8	80%
<i>Contestazione addebito</i>	1	10%
<i>Concessione mutuo</i>	0	0%
<i>Applicazione tasso interesse</i>	0	0%
<i>Altro</i>	1	10%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**GRUPPO BCC ICCREA**

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	20%
Parzialmente accolto	1	10%
Non accolto	7	70%
Irricevibile	0	0%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>