

## 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 2020.

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 **2020**.

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

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono riferibili a:

- *Contestazione segnalazione in CRIF e Centrale Rischi;*
- *Contestazione addebito imposte di bollo e commissioni;*
- *Mancata ricezione estratto conto.*

Nel seguente schema è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto	0	0%
Parzialmente accolto	3	37,5%
Non accolto	3	37,5%
Irricevibile	0	0%
In istruttoria al 31 dicembre 2020	2	25%
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i seguenti termini:

- 30 giorni dalla ricezione per i reclami pervenuti fino al 01.10.2020, fatta salva la sospensione dei termini prevista per l'emergenza Covid-19;
- 60 giorni dalla ricezione per i reclami pervenuti in data successiva al 01.10.2020, secondo quanto previsto dalle nuove disposizioni di Banca d'Italia.