

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 2019

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2019.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti Generali	-		-
Conti correnti o depositi	4		44,44
Finanziamenti (mutuo, affidamento)	1		11,11
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni, contante)	-		-
Altri Servizi di incasso e pagamento	-		-
Altro	4		44,44
Totale	9		100,00

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono per la maggior parte riferibili ad:

- *Condizioni*
- *Comunicazioni ed informazioni al cliente.*

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami pervenuti nel periodo in esame.

ESITO DEL RECLAMO	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Accolto/Parzialmente accolto	3	33,33
Non accolto	5	55,56
Irricevibile	-	-
Reclami 2019 ancora in istruttoria	1	11,11
Totale	9	100,00

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti pari a 30 giorni dalla ricezione del reclamo ovvero a 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.