

**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 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 2020.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti Generali	-	-
Conti correnti o depositi	3	42,86
Finanziamenti (mutuo, affidamento)	-	-
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni, contante)	2	28,57
Altri Servizi di incasso e pagamento	-	-
Altro	2	28,57
Totale	7	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.*
- *Ricezione rinnovo carta*

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	2	28,57
Non accolto	5	71,43
Irricevibile	-	-
Reclami 2019 ancora in istruttoria	-	-
Totale	7	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.