

**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 2021

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 2021.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Aspetti Generali	1		8,33
Conti correnti o depositi	5		41,67
Finanziamenti (mutuo, affidamento)	3		25,00
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni, contante)	1		8,33
Altri Servizi di incasso e pagamento	-		-
Altro	2		16,67
Totale	12		100,00

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

- *Segnalazioni Crif*
- *Applicazione delle condizioni*
- *Esecuzione delle operazioni*
- *Merito di credito o simili*

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	4	33,33
Non accolto	7	58,33
Irricevibile	1	8,33
Reclami 2021 ancora in istruttoria	-	-
Totale	12	100,00

La Banca ha fornito la risposta a tutti i reclami entro i termini massimi previsti pari a 60 giorni dalla ricezione per i reclami relativi a prodotti e servizi bancari/finanziari o servizi di investimento, 45 giorni per i reclami relativi a servizi assicurativi, 15 giorni per reclami relativi a servizi di pagamento o 10 giorni per le richieste di rimborso per operazioni di pagamento autorizzate disposte dal beneficiario.