

**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 2023**

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 2023.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RICEVUTI	RECLAMI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI
Conti correnti o depositi	3		75
Finanziamenti (mutuo, affidamento)	-		-
Strumenti di pagamento (bancomat, carte di credito, bonifici, assegni, contante)	-		-
Altri Servizi di incasso e pagamento	-		-
Altro	1		25
<b>Totale</b>	<b>4</b>		<b>100,00</b>

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

- *Frodi / smarrimenti*
- *Applicazione condizioni*

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	1	25
Non accolto	3	75
Irricevibile	-	-
Reclami 2023 ancora in istruttoria	-	-
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>100,00</b>

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.