

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 2024

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 2024.

Tipologia di Rapporto	Numero reclami ricevuti	% sul totale dei reclami
ALTRO	1	8%
IMPIEGHI	2	15%
MONETICA	1	8%
SISTEMI DI PAGAMENTO	1	8%
SERVIZI	5	38%
RACCOLTA DIRETTA	2	15%
RACCOLTA GESTITA	0	0%
RACCOLTA AMMINISTRATA	1	8%
Totale pervenuto nell'anno	13	100%

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

- *Servizi bancari e finanziari*
- *Frodi/Phishing/Vishing*

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	-	-
Non accolto	12	92%
Irricevibile	-	-
Reclami 2024 ancora in istruttoria	1	8%
Totale	13	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.