

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 e successive modifiche, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", prevedono che la Banca predisponga annualmente un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, da pubblicare sul proprio sito *internet*.

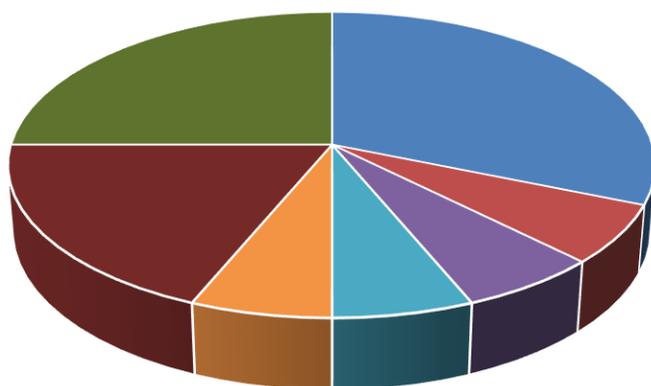
In relazione a quanto innanzi, si fa presente che dall'1/1/2022 al 31/12/2022, la Banca ha ricevuto n. 15 reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e n.1 reclamo in materia di servizi di investimento.

Dei reclami pervenuti nel corso del 2022, uno ha avuto esito favorevole per il cliente, n. 13 hanno avuto esito sfavorevole per i clienti, n. 2 sono ancora in istruttoria.

Nel corso del 2022 non sono stati presentati ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), ad altri organismi stragiudiziali di risoluzione di controversie o all'autorità giudiziaria.

Nessun cliente che aveva proposto reclamo ha presentato richiesta di mediazione, ai sensi del D.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche.

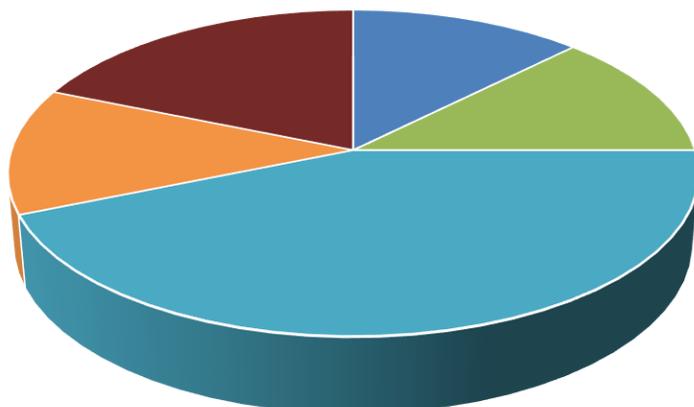
PRODOTTO/SERVIZIO oggetto di RECLAMO



TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO	N. RECLAMI
Conti correnti e depositi a risparmio	5
Mutui e altre forme di finanziamento	1
Servizi di incasso e pagamento	0
Titoli e Assicurazioni	1
Bonifici	1
Assegni/cambiali	1
Carte di credito e di debito	0
Altri prodotti e servizi	3
Aspetti generali	4

- Conti correnti e depositi a risparmio
- Mutui e altre forme di finanziamento
- Servizi di incasso e pagamento
- Titoli e Assicurazioni
- Bonifici
- Assegni/cambiali
- Carte di credito e di debito
- Altri prodotti e servizi
- Aspetti generali

MOTIVO del RECLAMO



- Esecuzione operazioni
- Disfunzione apparecchiature quali ATM/POS
- Comunicazioni/informazioni al cliente
- Merito di credito

- Applicazione condizioni
- Aspetti organizzativi
- Rapporti con il personale
- Altro

MOTIVO DEL RECLAMO	N. RECLAMI
Esecuzione operazioni	2
Applicazione condizioni	0
Disfunzione apparecchiature quali ATM/POS	2
Aspetti organizzativi	0
Comunicazioni/informazioni al cliente	7
Rapporti con il personale	2
Merito di credito	0
Altro	3