

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2020

In conformità alle disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009, in tema di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari*” (§ 3, sez. XI) e successive modifiche, si riporta di seguito il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo all'anno 2020.

L'attenzione alla *Customer Satisfaction* rappresenta primario obiettivo di questa Banca e le suddette disposizioni di trasparenza hanno fornito l'occasione per rafforzare il legame della Banca con la propria clientela.

Ed invero, un effettivo e positivo dialogo tra l'Istituto ed il Cliente consente il chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una proficua relazione, nell'ottica di perfezionare la qualità dei servizi e dei prodotti offerti.

I reclami, registrati dall' 01.01.2020 al 31.12.2020 – in lieve aumento (pari al 5,8%) rispetto all'anno precedente (n. 206 nel 2019) – sono risultati **218**, come segue suddivisi:

- N. **213** relativi all'attività bancaria (Registro TUB)
- N. **5** relativi alla prestazione di servizi di investimento (Registro TUF)

Risultano, inoltre, pervenuti, in relazione ai suddetti reclami:

- N. **30** esposti Banca d'Italia
- N. **32** ricorsi ABF
- N. **1** ricorso ACF

Si precisa, quanto alla provenienza, che dei suddetti N. 218 reclami:

- n. 173 sono pervenuti da clienti<sup>1</sup> privati
- n. 13 da clienti intermedi
- n. 32 da altri clienti.

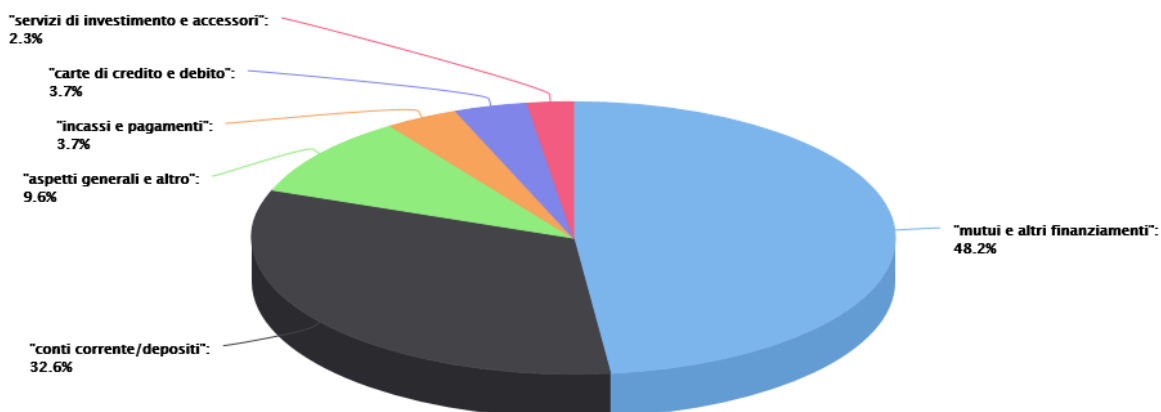
---

<sup>1</sup> Per cliente privato si intende il soggetto che riveste la qualità di consumatore o che agisce in qualità di “privato” cioè per finalità estranee all'attività professionale eventualmente svolta, per Cliente “intermedio” gli artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società (escluse le società di capitali), per Cliente “altro” qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni (ad esempio: Asl, Aziende Municipalizzate, Società di capitali, altre imprese, ecc.)

Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottoriportati, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami registrati e distinti per **macro-categoria prodotto/servizio**, per **motivo** e per **soluzione ricevuta**:

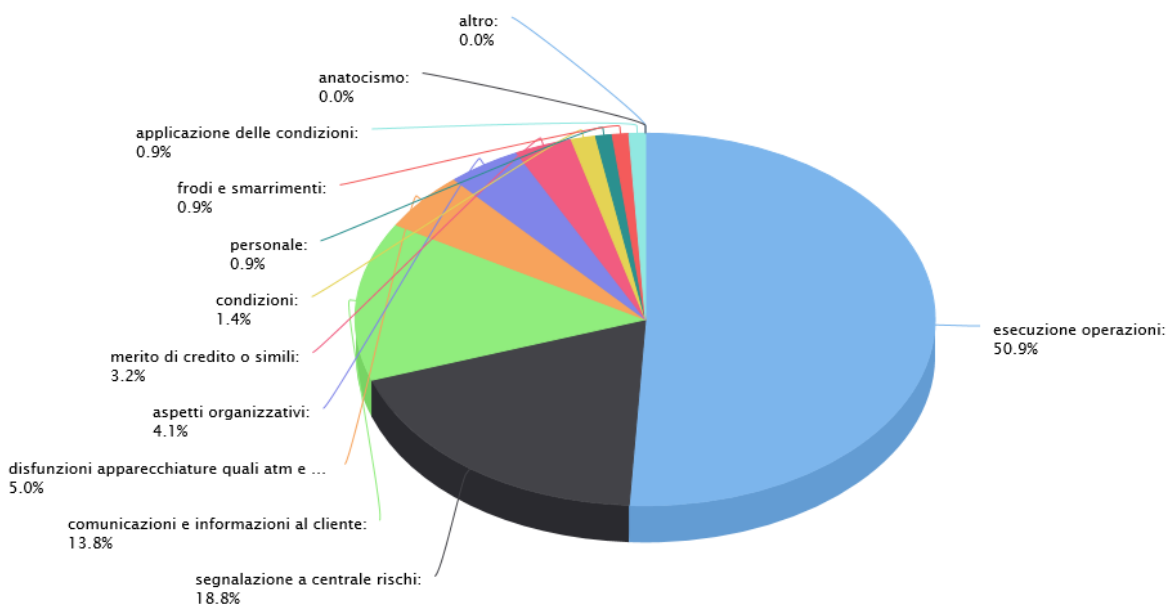
Reclami per macro categoria prodotto/servizio	n. reclami	% su totale reclami
Mutui e altri finanziamenti	105	48,2%
Conti correnti e Depositi	71	32,6%
Sistemi di incasso e pagamento	8	3,7%
Servizi di investimento ed accessori	5	2,3%
Carte di credito e debito	8	3,7%
Aspetti generali ed altro	21	9,6%
<b>Totale al 31.12.2020</b>	<b>218</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	0	0,0%
Anatocismo	0	0,0%
Applicazione delle condizioni	2	0,9%
Aspetti organizzativi	9	4,1%
Comunicazioni e informazioni al cliente	30	13,8%
Condizioni	3	1,4%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	11	5,0%
Esecuzione delle operazioni	111	50,9%
Frodi e smarrimenti	2	0,9%
Merito di credito o simili	7	3,2%
Personale	2	0,9%
Segnalazione a Centrale Rischi	41	18,8%
<b>Totale al 31.12.2020</b>	<b>218</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per Motivo (ABI)



<b>Reclami per soluzione</b>	<b>n. reclami</b>
Accolti	94
Parzialmente accolti	27
Rigettati	97
<b>Totale</b>	<b>218</b>

### SOLUZIONE RECLAMI

