

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

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 2019.

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' 01.01.2019 al 31.12.2019 – in aumento del 21% rispetto all'anno precedente (n. 170 nel 2018) – sono risultati 206 e possono essere così suddivisi:

- N. 202 relativi all'attività bancaria
- N. 4 relativi alla prestazione di servizi di investimento

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

- N. 30 esposti Banca d'Italia
- N. 37 ricorsi ABF
- N. 0 ricorsi ACF

Si precisa, altresì, che dei suddetti 206 reclami, n. 172 sono pervenuti da clienti privati, n. 5 da clienti intermedi e n. 29 da altri clienti<sup>1</sup>.

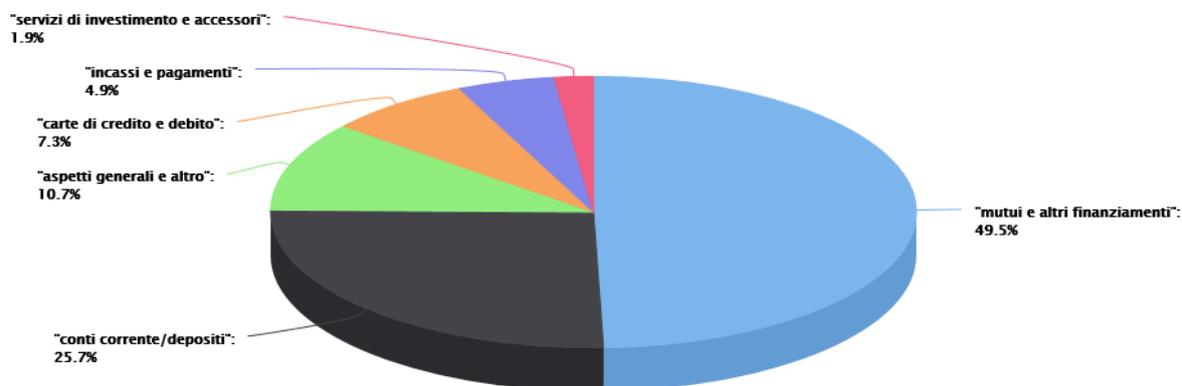
Nelle tabelle sintetiche e nei grafici sottostanti, sono rappresentati, in base alla classificazione ABI, i reclami pervenuti, suddivisi per macrocategoria prodotto/servizio, per motivo e per soluzione ricevuta:

---

<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.)

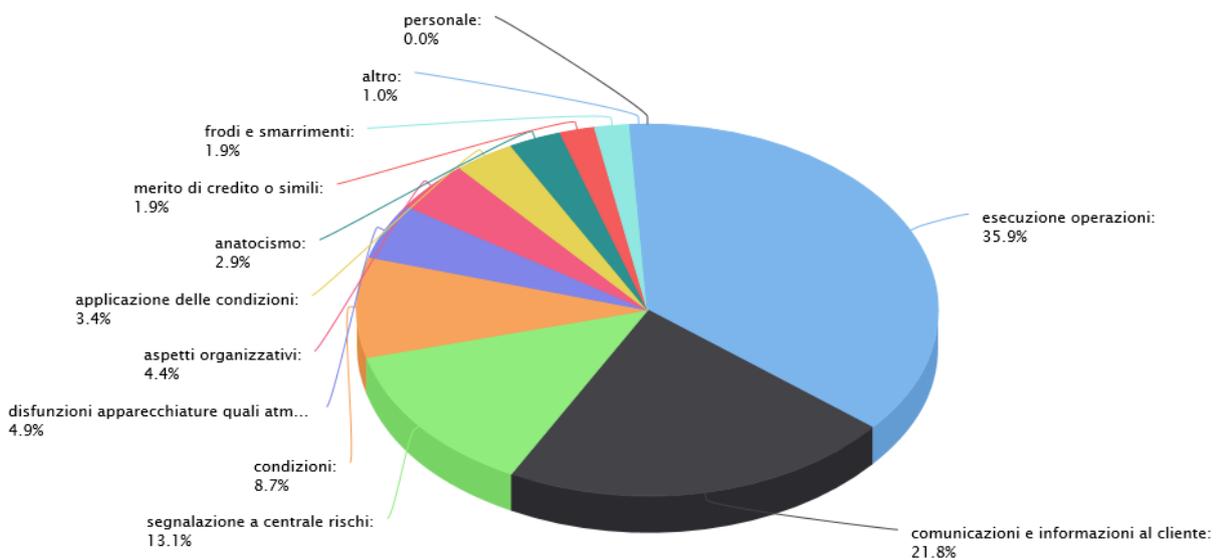
<b>Reclami per macro categoria prodotto/servizio</b>	<b>n. reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Mutui e altri finanziamenti	102	49,5%
Conti correnti e Depositi	53	25,7%
Sistemi di incasso e pagamento	10	4,9%
Servizi di investimento ed accessori	4	1,9%
Carte di credito e debito	15	7,3%
Aspetti generali ed altro	22	10,7%
<b>Totale al 31.12.2019</b>	<b>206</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMI PER MACRO PRODOTTO DELLA CONTESTAZIONE



Reclami per motivo (Classif. ABI)	n. reclami	% su totale reclami
Altro	2	1,0%
Anatocismo	6	2,9%
Applicazione delle condizioni	7	3,4%
Aspetti organizzativi	9	4,4%
Comunicazioni e informazioni al cliente	45	21,8%
Condizioni	18	8,7%
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	10	4,9%
Esecuzione delle operazioni	74	35,9%
Frodi e smarrimenti	4	1,9%
Merito di credito o simili	4	1,9%
Personale	0	0,0
Segnalazione a Centrale Rischi	27	13,1%
<b>Totale al 31.12.2019</b>	<b>206</b>	<b>100,00%</b>

Reclami per Motivo (ABI)



<b>Reclami per soluzione</b>	<b>n. reclami</b>
Accolti	82
Parzialmente accolti	5
Rigettati	105
In istruttoria	14
<b>Totale al 31.12.2019</b>	<b>206</b>