

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:

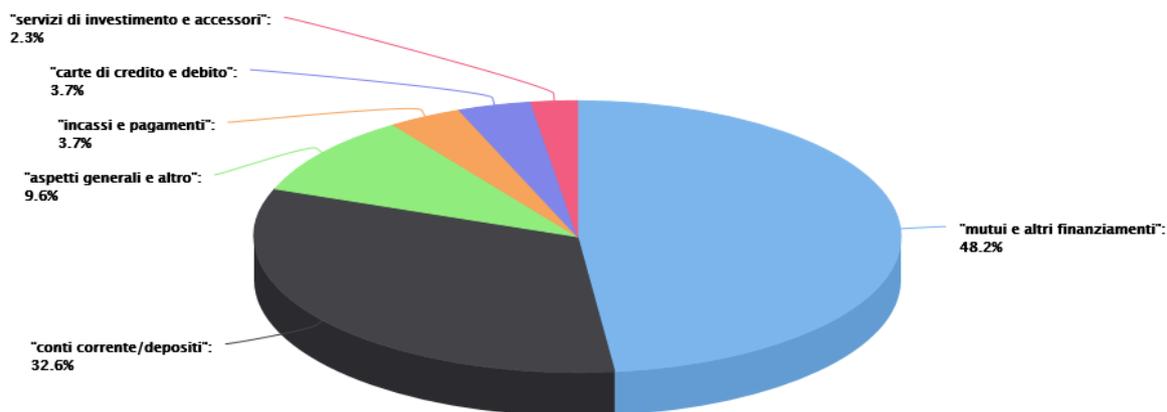
- n. 173 sono pervenuti da clienti¹ privati
- n. 13 da clienti intermedi
- n. 32 da altri clienti.

¹ 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**:

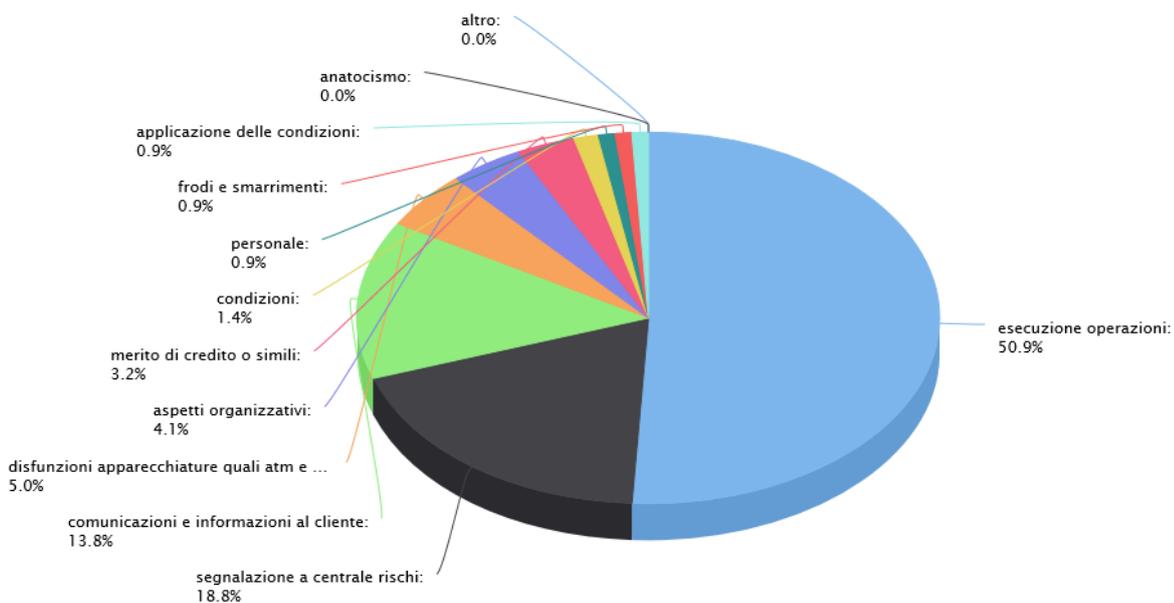
| Reclami per macro categoria prodotto/servizio | n. reclami | % su totale reclami |
|---|------------|---------------------|
| Mutui e altri finanziamenti | 105 | 48,2% |
| Conti correnti e Depositi | 71 | 32,6% |
| Sistemi di incasso e pagamento | 8 | 3,7% |
| Servizi di investimento ed accessori |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

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% |
| Totale al 31.12.2020 | 218 | 100,00% |

Reclami per Motivo (ABI)



| Reclami per soluzione | n. reclami |
|-----------------------|------------|
| Accolti | 94 |
| Parzialmente accolti | 27 |
| Rigettati | 97 |
| Totale | 218 |

SOLUZIONE RECLAMI

