

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2021

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" (§ 3, sez. XI) si provvede alla pubblicazione annuale sul sito internet della banca di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

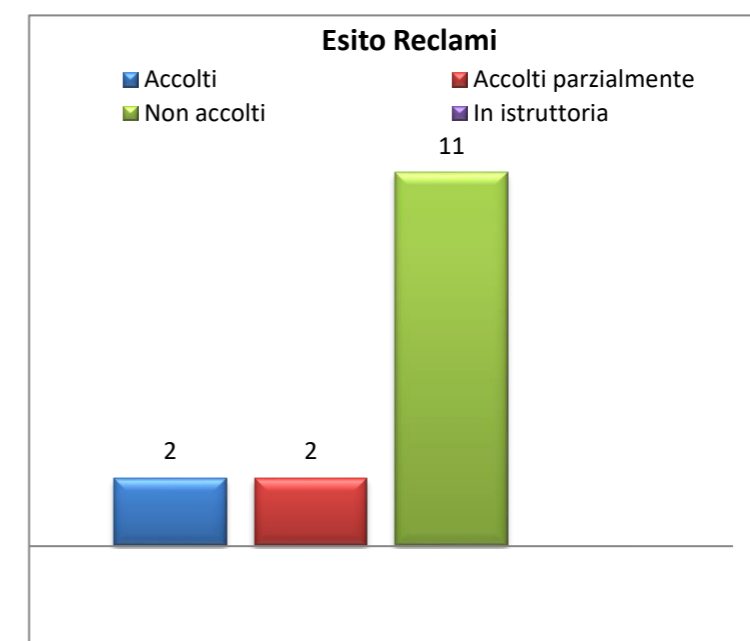
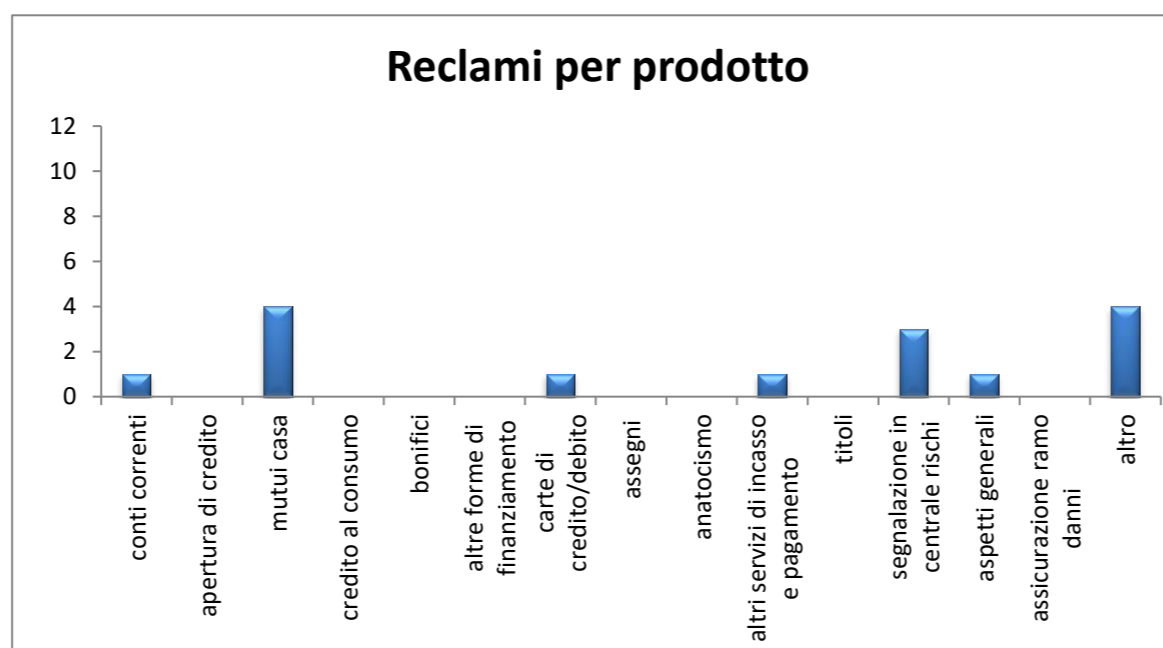
L'attenzione alla soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) da sempre contraddistingue l'operato di questa Banca e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame della banca con la propria clientela.

Alla presentazione del reclamo si avvia l'iter interno di valutazione della doglianza:

tutte le strutture aziendali interessate vengono coinvolte nelle iniziative necessarie per la verifica dell'accaduto, per la sua valutazione e per la definizione dei correttivi idonei a comporre il reclamo e ristabilire il rapporto di fiducia con il cliente. Al cliente reclamante deve essere fornito riscontro scritto entro i termini previsti dalla normativa di riferimento ed adeguatamente pubblicizzati dalla Banca: 60 giorni dalla ricezione del reclamo avente ad oggetto operazioni e servizi bancari e finanziari.

Con la presente comunicazione si intende dare riscontro dei reclami pervenuti alla Banca nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2021.

Reclami per prodotto /servizio	
conti correnti	1
apertura di credito	0
mutui casa	4
credito al consumo	0
bonifici	0
altre forme di finanziamento	0
carte di credito/debito	1
assegni	0
anatocismo	0
altri servizi di incasso e pagamento	1
titoli	0
segnalazione in centrale rischi	3
aspetti generali	1
assicurazione ramo danni	0
altro	4
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>



Motivazione	
condizioni	0
applicazione delle condizioni	3
esecuzione operazioni	1
comunicazioni al cliente	1
anatocismo	0
disfunzioni apparecchiature	0
merito di credito	0
segnalazione in centrale rischi	3
frodi e smarrimenti	0
aspetti organizzativi	3
assegni	0
altro	4
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>

